

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1 style="text-align: center;">보도자료</h1> <p style="text-align: center;">“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 7월 4일(월) 06시부터 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2022년 7월 1일(금) (총 5쪽)	담당부서 담당자	시장조사국 국제거래지원팀 김혜진 팀 장(043-880-5621) 김동현 대 리(043-880-5624)

글로벌 OTA, 외국적 항공사 이용 시 소비자피해 주의해야

- 환급 지연·거부 등 계약해제 관련 국제거래 소비자상담 증가 -

여름 휴가철을 앞두고 해외여행에 대한 수요가 급증하면서 글로벌 OTA*나 외국적 항공사 홈페이지 등에서 상대적으로 저렴한 항공권을 직접 구입하는 소비자가 늘고 있으나, 관련 피해가 증가하고 있어 소비자들의 주의가 요구된다.

* 온라인을 통해 항공권, 호텔 등의 예약을 대행하는 사업자(Online Travel Agency)

한국소비자원(원장 장덕진)이 운영하는 국제거래 소비자포털에 올해 1월부터 5월까지 접수된 해외 항공권 관련 소비자상담은 총 129건으로, 4월과 5월에 각각 34건, 36건이 접수되었다. 이는 지난 1월부터 3월까지 평균 20건 가량 접수된 것에 비해 70.0% 이상 증가한 것으로 휴가철을 앞두고 소비자 피해가 지속적으로 증가할 것으로 예상된다.



□ 환급 지연·거부, 과다 수수료 부과 등 계약해제 관련 분쟁이 대부분

전체 129건을 신청이유별로 분석한 결과, ‘환급 지연 및 거부’, ‘취소·변경 수수료 과다 부과’ 또는 ‘환급 요청 시 크레딧*로 환급 유도’ 등 계약해제 관련 소비자 불만이 103건(79.8%)으로 대부분을 차지했다. 이외에도 소비자의 일정 변경 요청에 대한 처리를 지연하거나 연락이 불가능한 경우(9건, 7.0%), 항공편의 결항·일방적 일정 변경(7건, 5.4%) 등의 불만이 있었다.

구입경로별로는 외국적 항공사 홈페이지에서 직접 구입한 경우가 65건(50.4%), 글로벌 OTA를 통한 구입이 64건(49.6%)으로 확인됐다.

* 해당 사업자 사이트에서 특정 기간 이내 항공권 구입 시 현금처럼 사용 가능한 적립금

□ 항공사 사정으로 결항시 결제취소가 아닌 크레딧으로 환급받을 것을 유도하기도

항공권은 상품 또는 사업자에 따라 계약취소 가능 여부나 취소·변경 수수료 부과 등의 거래조건이 다르므로 구입 시 상품 설명과 약관 등을 꼼꼼히 확인해야 한다.

글로벌 OTA는 항공사의 사정으로 인해 항공편 이용이 불가하게 된 경우, 항공사는 수수료를 부과하지 않았음에도 불구하고 자체 약관을 우선 적용하여 취소 처리 수수료를 소비자에게 부과하는 사례가 있어 주의가 필요하다.

〈사례〉 A씨는 '21. 11. ○○여행사(글로벌 OTA) 홈페이지에서 항공권 1매를 구입하고, 115만원을 지급함. ○○여행사는 구입 1개월 후에 해당 항공편이 결항되었다며 자체 약관에 따라 결제 대금 전액을 크레딧으로 환급받거나 수수료 95,000원을 부담하고 현금으로 환급받을 것을 안내함.

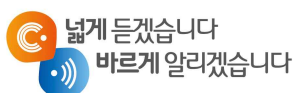
또한, 일부 사업자는 예약 시에는 한국어 서비스를 제공하고 있으나 소비자가 계약을 취소하거나 일정 변경을 원할 때는 해외로 직접 전화하거나 영문 이메일을 이용하도록 하는 등 서비스 제공에 차이를 두고 있었고, 실제로는 연락도 잘 이루어지지 않았다.

최근에는 항공편 결항 등으로 인한 계약취소나 소비자가 환급을 요구할 때, 결제를 취소하는 대신 크레딧으로 환급받을 것을 유도하는 경우가 있어 각별한 주의가 필요하다.

□ 거래조건, 약관 등을 상세히 비교·확인한 후 구입해야

항공권은 상품별, 사업자별로 거래조건에 차이가 있어 분쟁 발생 시 보상 받을 수 있는 범위가 다르다. 특히, 글로벌 OTA 등 해외 사업자에게 항공권을 구입하는 경우 피해가 발생해도 해결이 어려운 경우가 많으므로 보다 신중해야 한다.

한국소비자원은 해외 항공권 구입 관련 소비자피해를 예방하기 위해서는
▲항공권의 취소 가능 여부 및 수수료 부과 등 거래조건과 약관을 확인할 것
▲이용하고자 하는 사업자의 최근 이용 후기 등을 검색해 볼 것, ▲출발일 이전까지 탑승권 발급, 항공편 결항 여부를 확인할 것, ▲환급 요구 시 크레딧 환급을 유도하는지 살펴볼 것, ▲부당한 환급거부·지연 등의 피해가 발생할 경우, 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)로 도움을 요청할 것 등을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 소비자상담 접수 현황

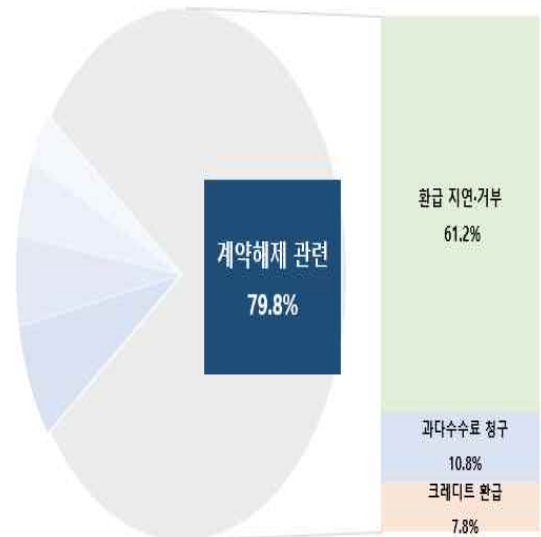
- (분석 대상) 2022. 1.~5. 국제거래 소비자포털에 접수된 해외 항공권 관련 상담 신청 129건
- (분석 내용) 신청이유별, 구입경로별

□ (신청이유별) 환급 지연·거부, 과다 수수료 청구, 크레딧 환급 등 '계약 해제' 관련이 103건(79.8%)으로 가장 많았고, '사업자 연락 불가'가 9건(7.0%) '항공편 결항, 일정 변경 불만'이 7건(5.4%), '항공권 미발급·발급 지연'이 4건(3.1%) 등의 순으로 나타남.

< 신청이유별 상담 신청 현황 >

(단위: 건, %)

상담사유		건수	비율
계약 해 제	환급 지연·거부	79	61.2
	과다 수수료 청구	14	10.8
	크레딧 환급	10	7.8
	소계	103	79.8
	사업자 연락 불가	9	7.0
	항공편 결항, 일정 변경 불만	7	5.4
	항공권 미발급·발급 지연	4	3.1
	기타(추가 위탁수하물 예약 등)	6	4.7
계		129	100.0



□ (구입경로별) 항공권을 해외 항공사 홈페이지에서 직접 구입한 경우가 65건(50.4%), 글로벌OTA에서 구입한 경우가 64건(49.6%)으로 나타남.

< 구입경로별 접수현황 >

(단위: 건, %)

구입 경로	건수	비율
외국적 항공사 홈페이지	65	50.4
해외 OTA	64	49.6
계	129	100.0

2 주요 소비자상담 사례

▶ 사례 1 개인 사유로 항공권 취소 및 환불을 요구하였으나 거부

- B씨는 '22. 5. △△항공사 홈페이지에서 서울-시드니 구간 편도 항공권 4매를 구입하고, 206만원을 지급함. 개인 사유로 취소를 요구하니 해당 항공권은 취소 및 환불이 불가능한 항공권이라며 환불을 거부함.

▶ 사례 2 항공편 일정 변경이 필요하나 사업자 연락 불가

- C씨는 '22. 3. 30. ▽▽여행사(글로벌 OTA) 홈페이지에서 인천-푸켓 구간(방콕 경유, 탑승일: '22. 7. 11) 항공권을 구입하고, 172만원을 지급함. 이후 일정 변경이 필요하여 연락하였으나 사업자와 연락이 불가함.

▶ 사례 3 출입국 규정상 항공편 이용 불가에도 과도한 취소수수료 부과

- D씨는 '22. 5. 16. □□여행사(글로벌 OTA) 홈페이지에서 인천-호놀룰루 구간 (도쿄 경유, 탑승일: '22. 8. 8.) 왕복 항공권 1매를 구입하고, 189만원을 지급함. 해당 항공권은 경유지에서 입국 수속 후 출국이 필요한 항공권이나 현재 일본의 비자 면제가 정지되어 항공편 이용이 불가하여 환불을 요구하니 과도한 수수료를 부과함.

▶ 사례 4 변경된 항공권의 일부 구간 탑승권 미발급

- E씨는 '22. 4. 18. ◇◇여행사(글로벌 OTA) 홈페이지에서 서울-싱가포르 구간 (탑승일: '22. 4. 28) 왕복 항공권 1매를 구입하고, 125만원을 지급함. 이후 귀국 일정을 변경하고 추가 금액을 지급하였으나 귀국 당일 탑승권이 발급되지 않은 사실을 알게 되어 항공권을 별도로 구입하여 귀국함.

▶ 사례 5 항공편 결항 후 결제 취소가 아닌 크레딧 환불

- F씨는 '22. 3. 18. ☆☆항공사 홈페이지에서 인천-세부 구간 왕복 항공권 1매를 구입(탑승일: '22. 5. 4.)하고 75만원을 지급함. 10일 후 항공편이 결항 되었다는 통보를 받았고 이후 결제취소를 원했으나 크레딧으로 환불이 이루어짐.

단계	주의 사항
계약시	<p>① 취소 가능 여부 및 수수료 관련 규정 등 구입하고자 하는 항공권의 거래조건을 상세히 확인하세요!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 항공권별, 사업자별 거래조건·약관 등이 상이하므로 계약 전 상품 설명, 약관 등을 꼼꼼히 확인합니다. - 글로벌 OTA 경우 항공사 사정으로 인한 항공사 결항 시에도 자체 약관을 우선 적용하여 취소수수료를 부과하는 경우가 있어 주의가 필요합니다. • 특히, 저렴한 가격을 조건으로 취소 및 변경 불가 항공권을 구입할 때에는 신중해야 하며 필요 시 추가 옵션(취소, 변경 등) 구입을 고려합니다. <p>② 이용하고자 하는 글로벌OTA 또는 항공사의 이용후기 등 최근 동향을 확인하세요!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 항공기 결항 사례, 사업자 소통 가능 여부 등을 확인하고 거래 사업자를 선정합니다. <p>③ 경유 항공편을 이용할 경우, 방문국의 출입국 규정을 확인하세요!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 이후 국가별 출입국 규정이 빈번히 바뀌고 있어 제3국을 경유하는 항공편을 이용하는 경우, 해당국의 출입국 규정을 사전에 확인합니다.
계약 후 출발전	<p>① 탑승권 발급, 항공편 결항 여부 등을 직접 확인하세요!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 항공권 구입 내역은 탑승권이 아니므로 출발일 이전까지 정상적으로 발급되었는지 살펴봅니다. • 이용하고자 하는 항공편의 결항 여부 등 운항 일정을 자주 확인합니다. <p>② 전자여행허가 신청 시 공식 홈페이지*를 이용하세요!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공식 홈페이지가 아닌 유사 사이트가 다수 있으며, 대부분 과다한 수수료를 요구하고 환급이 어려워 주의해야 합니다. <p style="text-align: center;">* (미국) esta.cbp.dhs.gov / (캐나다) canada.ca</p>
계약취소	<p>① 환급 요구 시 결제취소가 아닌 크레딧으로 환급받을 것을 유도하는 경우가 있으니 주의하세요!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 취소 및 환급 시 결제취소가 아닌 크레딧으로 환급받을 것을 유도하는 경우도 있어 환급 방법 등을 자세히 읽어 보고 향후 이용 의사 등을 충분히 고려하여 선택합니다. <p>② 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)내 이의제기 템플릿*을 활용하여 사업자에게 이의를 제기하고 원만히 해결되지 않는 경우 상담**을 신청하세요!</p> <p>* 포털 접속-자율분쟁해결 - 이의제기 템플릿 - 항공권/ ** 포털 접속-상담신청 - 국내에 불만처리 창구가 있는 경우 : 1372소비자상담센터(국번없이 1372-유료) 이용</p>