

보도 일시	2026. 9. 14.(월) 12:00 <9. 15.(화) 조간>	배포일	2026. 9. 14.(월) 08:30
담당 부서	한국소비자원 경기인천지원 여행운송팀	담당자	박종호 팀 장(031-370-4731) 원재희 차 장(031-370-4732)
	공정거래위원회 소비자정책국 소비자거래정책과		김효식 과 장(044-200-4445) 박 찬 사무관(044-200-4446)

[추석 명절 피해예방주의보]

“명절 연휴 항공서비스 소비자피해 주의하세요”

□ 한국소비자원(원장 윤수현)과 공정거래위원회(위원장 주병기)는 추석 명절을 맞아 소비자피해가 증가할 것으로 예상되는 항공서비스에 대해 소비자 피해주의보를 발령했다.

○ 여행 수요가 회복되고 해외 여행객이 지속적으로 증가하면서 항공서비스와 관련한 소비자피해도 증가하고 있으며, 특히 글로벌 OTA(온라인 여행사)를 통해 구입한 항공권 계약해제 분쟁이 다발함에 따라 각별한 주의가 요구된다.

* 해외 여행객 : ('23년) 2,271만 명 → ('24년) 2,868만 명 → ('25년) 2,955만 명(한국관광공사)

* 피해구제 신청 : ('23년) 1,705건 → ('24년) 2,532건 → ('25년) 3,201건(한국소비자원)

- (수수료 확인) 여행사, OTA, 포털을 통해 구입하는 항공권의 경우 항공사 공식 정책과 다른 수수료가 적용될 수 있으므로, 일정변경 가능성이 있다면 항공권 가격과 취소·변경 수수료 등을 종합적으로 비교해야 한다.

- (결항·지연) 기상 악화, 공항 혼잡 등의 사유로 결항·지연 가능성이 존재 하지만 항공사의 귀책사유가 없을 경우 배상받기 어려우므로, 여행자보험에 가입하여 대비할 필요가 있다.

- (위탁수하물) 많은 수하물이 함께 위탁되는 항공 운송의 특성상 파손 가능성이 높지만, 단순 흠집, 내용물 포장 미흡 등의 사유로 배상이 거부 되는 사례가 많으므로 캐리어는 덮개를 씌우고 골프채 등 고가품에는 단단한 케이스를 사용한다.

□ 한국소비자원과 공정거래위원회는 소비자들에게 관련 피해사례와 유의 사항을 제공하고 유사한 피해를 입지 않도록 주의를 당부했다.

- 해외여행 수요가 회복되고 글로벌 OTA를 통한 항공권 구매가 증가하면서 항공서비스 관련 소비자피해도 지속 증가하고 있어 주의가 필요하다.
- 최근 3년간('23~'25년) 항공서비스 관련 피해구제 접수 사건은 7,438건으로 연평균 37.0%의 상승률을 보이고 있어 동 기간 해외 여행객 연평균 상승률 14.1%('23년 2,271만명→'25년 2,955만명) 보다 증가 폭이 크게 나타났다.

[항공서비스 관련 소비자피해 현황]

(단위: 건)

구분		2023년	2024년		2025년		계	
			전년대비 상승률		전년대비 상승률		연평균 상승률	
항공 서비스	소비자상담	8,737	11,085	26.9%	14,739	33.0%	34,561	29.9%
	피해구제	1,705	2,532	48.5%	3,201	26.4%	7,438	37.0%

- 피해구제 신청 이유는 '계약해제 관련 내용'이 58.4%(4,341건)로 가장 많았으며, 다음으로 운항의 결항·지연 등 '계약불이행'이 27.2%(2,020건), '부당행위'가 5.3%(394건)의 순이었다.

[항공서비스 관련 피해구제 신청 이유]

(단위: 건, %)

구분	계약해제 관련*	계약 불이행	부당 행위	품질 /AS**	가격 /요금	표시광고 /약관	기타***	계
2023년	935 (54.9)	582 (34.1)	43 (2.5)	50 (2.9)	36 (2.1)	29 (1.7)	30 (1.8)	1,705 (100.0)
2024년	1,418 (56.0)	631 (24.9)	196 (7.7)	121 (4.8)	96 (3.8)	33 (1.3)	37 (1.5)	2,532 (100.0)
2025년	1,988 (62.1)	807 (25.2)	155 (4.8)	110 (3.4)	65 (2.0)	50 (1.6)	26 (0.8)	3,201 (100.0)
계	4,341 (58.4)	2,020 (27.2)	394 (5.3)	281 (3.8)	197 (2.6)	112 (1.5)	93 (1.3)	7,438 (100.0)

* 계약해제·해지·청약철회 거부, 위약금(최소수수료) 과다 청구 등

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

*** 단순문의·상담, 거래관행 등

○ 주요 사례

- (수수료) 항공권 구매 후 취소 시 항공사, 여행사, 글로벌 OTA의 과도한 수수료(이중 수수료) 부과와 관련한 소비자 피해가 많다.

< 항공권 구매처별 수수료 정책 비교 예시 >

구매처 \ 수수료 구분	발권 수수료	변경 수수료	취소 수수료
(국적)항공사	무료 (온라인 구매 시)	항공사 변경 수수료	항공사 위약금(차등 부과) * 발권당일 취소 시 무료
여행사·OTA	1인 또는 구간 당 부과	항공사 변경 수수료 + 여행사 변경 대행 수수료	항공사 위약금 + 여행사 환불 대행 수수료

※ 소비자의 구매처별 수수료 정책에 대한 이해를 돕기 위한 예시이므로 실제 항공권 구매 시 구매처의 수수료 정책은 다를 수 있음.

▶ 사례 1 항공권 구매 후 취소 시 수수료 부과

- A씨는 2025.10.20. 여행사를 통해 인천-다낭 왕복 항공권(2025.11.28.출발, 2025.12.1. 도착) 7매를 구매한 후 2,918,000원을 결제함. 5일 뒤 항공권을 취소했으나 여행사는 770,000원(1인 당 여행사 취소 수수료 30,000원, 항공사 취소 수수료 80,000원)의 수수료를 부과함.

- (결항·지연) 불가항력(천재지변·정부명령 등), 공항사정, 항공기 접속관계 등 운송불이행, 운송지연 관련 피해가 지속 발생하고 있다.

< 결항·지연 관련 항공사 약관 및 여행자보험 보장 예시 >

구분	결항·지연 관련 항공사 배상 면책 약관	연관 여행자보험 보장 담보
주요 내용	· 운송인의 통제 능력에 있지 않은 경우(천재지변, 전쟁, 폭동 등) · 예측, 예기 또는 예지하지 못한 경우 · 법령, 정부명령, 연료·설비 부족 등	· 항공기·수하물 지연 담보 - (실손형) 실비(식사, 숙박 등) 증빙 시 지급 - (지수형) 약관 조건 충족 시 지급 * 보험·담보별 적용기준 확인 필요

※ 소비자의 항공 서비스 이용 시 이해를 돕기 위한 예시이므로 항공사 약관 및 보험사 보장내용은 다를 수 있음.

▶ 사례 2 항공편 지연 운항에 대한 배상 거부

- B씨는 2025.11.20. 인천-다낭 항공권(2025.12.3.출발)을 구매하고 138,000원을 결제함. 출발 당일 항공기 결항으로 인해 기내에서 4시간을 대기한 후 지연 출발함. 이후 항공사에 배상을 요구하였으나 항공사는 안전운항을 위한 항공기 점검이었다며 배상을 거부함.

- (위탁수하물) 파손·지연·분실 관련 피해가 꾸준히 발생하고 있다.

< 위탁수하물 물품별 주요 소비자피해 현황 >

구분	2025년 위탁수하물 물품별 주요 소비자피해 접수 건수(131건)*			
	파손	지연	분실	계
가방·캐리어	76	16	6	98
골프채	12	-	-	12
기타	15	-	6	21
계	103	16	12	131

* 2025년 접수된 항공서비스 관련 피해구제 사건 중 하자내용이 위탁수하물인 경우



사례 3 위탁수하물로 위탁한 캐리어 훼손에 대한 배상 거부

- C씨는 2025.6.29. 항공편을 이용하면서 캐리어를 수하물로 위탁함. 수하물 인수 후 캐리어 훼손 사실을 확인하여 항공사에 배상을 요구하였으나, 항공사는 일반적인 긁힘, 마모 등 캐리어 기능을 상실하지 않는 경미한 파손은 대상이 아니라며 배상을 거부함.

- (정보변경) 항공권 예약 시 기재사항 오류로 인한 피해도 지속되고 있다.

< 항공사 및 여행사·OTA의 항공권 이름 변경 관련 안내 사항 예시 >

구분	항공사의 이름 변경 관련 안내	여행사·OTA의 이름 변경 관련 안내
주요 내용	· 탑승자 이름 중 동일 발음에 한해 동일인 확인 후 일부 글자 변경 가능 * 항공사별 수수료 정책 확인 필요	· 발권 완료 후 예약 시 기재한 영문명 수정 불가 및 항공권 취소 후 신규 예약 안내

※ 소비자의 항공 서비스 이용 시 이해를 돕기 위한 예시이므로 항공사 및 여행사·OTA의 약관 내용은 다를 수 있음.



사례 4 항공권의 영문명 오기재 사항 수정 요구 거부

- D씨는 2025.9.25. 여행사(글로벌 OTA)를 통해 인천-이스탄불 왕복 항공권 3매를 2,185,400원에 구매함. 이후, 탑승객 1인의 영문명 오기재 사실을 확인하여 항공사의 약관(영문철자 수정 가능)을 근거로 여행사에 변경을 요구하였으나 여행사는 변경 처리를 거부함.

- 항공권 구매 전 여행지의 천재지변 발생 여부, 현지 안전 상황 등과 항공권 판매처(여행사·OTA 또는 항공사)의 취소·변경 규정을 자세히 확인한다.
 - 여행지 또는 경유지의 출입국 규정 변경에 대비해 비자(사증)·세관신고서와 같은 필요 서류 및 사전 허가 조건 등을 확인한 후에 항공권을 구매한다.
 - 판매처, 할인율, 출발지에 따라 취소위약금이 높게 책정될 수 있고, 여행사, OTA를 통한 항공권 구매 시 발권·취소·변경 수수료 등이 항공사와 별개로 발생될 수 있으므로 관련 규정을 꼼꼼히 확인한다.
 - 구매 후에는 탑승객 영문명, 여권 정보 등의 예약내용 변경이 불가하거나 변경 시 추가 요금이 발생할 수 있으므로 주의가 필요하다.
 - 출국일 전에 항공편의 일정 변경이 있는지 수시로 확인한다.
 - 항공편 운항 결항·지연, 갑작스러운 일정 변경 등에 대비하여 구매 시 등록한 연락처로 문자메시지 또는 이메일을 받았는지 자주 확인한다.
 - 여행사, OTA를 통해 안내받지 못할 수 있으므로 판매처 및 항공사에 실제 탑승객의 유효한 연락처가 등록되어 있는지 꼭 확인한다.
 - 출국일이 가까워지면 항공사를 통해 정확한 출발 시각을 확인하고, 출국 당일에는 혼잡한 도로상황 등을 고려해 여유있게 공항에 도착한다.
 - 위탁수하물 피해 발생(분실 · 파손 · 인도 지연 등) 시 즉시 공항 내 항공사 데스크에서 피해사실 접수하고 확인서 등을 발급받는다.
 - 골프채, 선글라스 등 파손되기 쉬운 수하물은 전용 하드케이스로 포장한다.
 - 수하물의 외부 오염이 심하거나 파손이 의심되는 경우 가급적 현장에서 내용물을 확인한 후 이동한다.
 - 현금, 보석, 여권·중요서류, 고가 전자제품 등 귀중품은 분실·훼손 시 보상범위가 제한될 수 있어 직접 휴대하는 것이 유리하다.
- ※ 여행 중 신체적·경제적 손해에 대비해 여행자보험에 가입하는 것이 좋다.

3

상담 및 피해구제 안내

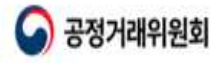
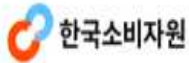
- 소비자 피해가 발생하면, '소비자24(모바일 앱, www.consumer.go.kr)' 또는 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), www.ccn.go.kr)'를 통해 거래내역, 증빙서류 등을 갖추어 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

4

당부사항

- 한국소비자원과 공정거래위원회는 추석 연휴 동안 항공서비스를 이용하는 소비자들에게 피해주의보에 담긴 피해사례와 유의사항을 숙지해 피해를 입지 않도록 주의할 것을 당부했다.

- 붙임**
1. 소비자 주의사항
 2. 항공서비스 관련 소비자분쟁해결기준



[추석 명절 피해예방주의보]

명절 연휴 항공서비스 소비자피해 주의하세요



1 수수료 확인

여행사, OTA, 포털사이트와 항공사의 정책이 달라 수수료가 별도로 적용될 수 있어요.

항공권 구매처별 수수료 정책 비교 예시



구분 \ 수수료 구분	발권 수수료	변경 수수료	취소 수수료
(국적)항공사	무료 (온라인 구매 시)	항공사 변경 수수료	항공사 위약금(처등 부과) * 발권당일 취소 시 무료
여행사·OTA	1인 또는 구간 당 부과	항공사 변경 수수료 + 여행사 변경 대행 수수료	항공사 위약금 + 여행사 환불 대행 수수료



일정변경 가능성이 있다면 항공권 가격과 취소·변경 수수료 등을 종합적으로 비교해 주세요.

2 결항·지연

기상악화, 공항 혼잡 등 항공사의 귀책사유가 없을 경우 배상받기 어려워요.

결항·지연 관련 항공사 약관 및 여행자보험 보장 예시



여행자보험에 가입하여 대비해 주세요.

구분	결항·지연 관련 항공사 배상 면책 약관	연관 여행자보험 보장 담보
주요 내용	- 운송인의 통제 능력에 있지 않은 경우 (천재지변, 전쟁, 폭동 등) - 예측, 예기 또는 예지하지 못한 경우 - 법령, 정부명령, 연료·설비 부족 등	- 항공기·수하물 지연 담보 (실손형)실비(식사, 숙박 등) 증빙 시 지급 (지수형)약관조건 충족 시 지급 ※ 보장 담보별 적용기준 확인 필요

3 위탁수하물

항공 운송 특성으로 파손되기 쉽지만 단순 흠집, 내용물 포장 미흡 등 사유로 배상이 거절될 수 있어요.

위탁수하물 품목별 주요 소비자피해 현황



캐리어는 덮개를 씌우고, 골프채 등 고가품은 단단한 케이스를 사용해 주세요.

구분	2025년 위탁수하물 품목별 주요 소비자피해 접수 건수(131건)			
	파손	지연	분실	계
가방·캐리어	76	16	6	98
골프채	12	-	-	12
기타	15	-	6	21
계	103	16	12	131

※ 위 내용은 일반적인 사례로, 항공사·여행사·보험사별 약관 및 정책에 따라 달라질 수 있습니다.

「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제2025-14호)」

항 공(국내 여객) (2-1)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	○ 손해배상(항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고 가격으로 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 * 운송 불이행의 주요 면책사유의 구체적 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 이루어진 조치를 말함	○ 체재필요 시 적정 숙식비등 경비부담 ○ 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상 ○ 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상 ○ 불이행된 해당구간 운임환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공	* 목적지 도착 기준 * 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함.(타 항공사 포함) * "운임"은 소비자(항공교통 이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유류할증료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함
3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외 - 대체편이 제공된 경우 • 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시 • 3시간 이후 대체편 제공 시 - 대체편을 제공하지 못한 경우	○ 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연 ○ 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연 ○ 3시간 이상 운송지연 ○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	* 목적지 도착 기준

항 공(국내 여객) (2-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
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	○ 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급 ○ 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	○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 ○ 대체항공권 구입금액 환급	* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함. * 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건
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 취소연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 • 계약내용 변경 시 • 계약해제 시	○ 변경수수료 없이 계약내용 변경 ○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급 ○ 변경수수료 없이 계약내용 변경 ○ 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

항 공(국제 여객) (2-1)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	○ 손해배상(항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다)	* 수하물가격 신고 후 증가요금을 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 예약취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
3) 항공권 분실 시의 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 · 전부 미사용 분실항공권 · 일부사용 분실항공권 - 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우 - 분실항공권 재발행	○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 ○ 대체항공권 구입금액 환급 ○ 탑승 구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	* 분실항공권 환급은 항공운임 약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함. * 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건 * 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담조건
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	○ 체재필요 시 적정숙식비등 경비부담 ○ USD 200 배상 ○ USD 400 배상 ○ USD 300 배상 ○ USD 600 배상 ○ 불이행된 해당구간 운임환급 및 USD 600 배상	* 목적지 도착 기준 * 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외 * 보상기준 금액은 최고한도임(체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함) * 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함. * 목적지 도착기준

항 공(국제 여객) (2-2)		
분쟁유형	해결기준	비고
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상	
5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 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 해당 구간 운임의 10% 배상 ○ 지연된 해당 구간 운임의 20% 배상 ○ 지연된 해당 구간 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 - 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	○ 변경수수료 없이 계약내용 변경 ○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급 ○ 변경수수료 없이 계약내용 변경 ○ 취소수수료의 50% 감경	* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함 * 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함 * 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함

【참고】 운수업(항공) 관련 법령

- ▶ 근거 법령 : 「항공사업법」 제61조, 제62조 [국토교통부]
- ▶ 기타 법령 : 국내여행(제 10020호), 국제여행(제 10021호, 19. 8.30. 개정) 표준약관 [공정거래위원회]