



大会 — 第 39 届会议  
经济委员会

议程项目39：国际航空运输的经济管理 — 政策

大韩民国消费者保护政策所取得的进展和  
积极的消费者满意度提升战略

(由大韩民国提交)

执行摘要

本工作文件介绍了大韩民国在消费者保护政策方面取得的最新进展，并概述了一些新的旨在提升消费者满意度的积极战略。

行动：请大会：

- a) 注意本工作文件中所载信息；和
- b) 鼓励成员国审议第3段中所提的建议。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标D — 航空运输经济发展。
财务影响：	不适用
参考文件：	不适用

## 1. 引言

1.1 大韩民国（ROK）承认国际民航组织理事会取得的丰硕成果，理事会于 2015 年 6 月通过了消费者保护核心原则及一个新的航空运输自由化长期愿景。

1.2 大韩民国在本国航空运输业消费者保护制度与国际民航组织消费者保护核心原则之间取得一致方面取得了一些进展。这种进展可与成员国共享，以推动航空运输可持续增长。

1.3 此外，大韩民国希望建议采用将以信息技术为导向的商业环境与积极的方法进行融合的战略。

## 2. 讨论

2.1 为满足国际旅客和货物的运输需求，大韩民国航空运输业务量在不断上升，最近几年排名世界第 6。旅客投诉的数量也从 2000 年的 1 597 起上升至 2014 年的 6 789 起，投诉主要与退票手续费过高相关（54.2%）。

2.2 为了满足大众预期和需求，大韩民国政府在土地、基础设施和运输部（MOLIT）内组建了一个新的部门，对航空运输消费者保护进行监督。此外，编写了一份消费者保护问题处理程序方面的通知，这些问题涉及到向旅客进行信息披露、承运人在航班延误方面担负的责任、航班取消、超额预订、指示性总价、退款和停机坪延误等。

2.3 为了确保适当地实施消费者保护原则，大韩民国将通过政府监督职能部门来监督与国家航空运营人以及往返大韩民国的外国运营人相关的投诉案件的实际处理过程。

2.4 每家航空公司的运输合同将接受专家的审查，以便在消费者保护与行业竞争之间取得一个适当的平衡。

2.5 基于草拟规则，航空公司应确定一个联络点（电话、电子邮件等），使得消费者能够易于联系到负责个人或部门，以便在无语言障碍的情况下解决问题。

## 3. 新业务环境的应对战略

3.1 航空运输业在航空公司运营类型（国内短程、国际长程）、服务的区分（全服务、低成本）、票款交易处理和信息传播等方面正面临快速变动。

3.2 由于先进信息技术的到来，旅客现在可利用高速数据通信所带来的所有益处，并已习惯于实时的信息搜索和共享，以及货物和服务的选择。为了应对这些较高的期望，应修订和更新现有消费者保护做法。举例来说，虽然消费者越来越倾向于电子客票，但一些航空公司仍在其运输合同中保留一个条款，指出每丢失一张票，将征收 150 美元的手续费。飞行状态和相关变化 — 包括延误、取消和登机门变更信息 — 可通过移动电话和因特网服务实时、方便地传达给旅客，且给航空公司带来的经济负担为最低。

3.3 虽然存在上述问题，航空公司在引入积极的消费者保护战略方面犹豫不决。这一点在国际航协强调航空运输业利润较低的文件中便可得到印证。国际航协还强调，虽然对航空公司工作人员进行教育相对较为容易且更为实际，但对消费者进行教育以提高消费者满意度非常重要（航空公司运输合同大约有 45 页，旅客在购票之前极少全部阅读）。

3.4 为了鼓励航空运输业的可持续增长，消费者保护政策应朝着提高消费者满意度的方向演变。此外，航空公司应根据在消费者满意度方面所做投资的概念来重塑成本的概念，以实现航空运输的可持续增长。

3.5 鉴于本文件中所述问题，航空运输的利害关系方 — 包括政府、行业和其他专家 — 必须致力于拟定积极的消费者战略，以应对不断前进的电子商务环境。

## 4. 结论

4.1 请国际民航组织大会审议第 3 段中所提的建议。