

# ANA 항공교통이용자 피해구제 안내 Damage Redress for ANA customers

## 1. 법적근거 : 항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조

Legal Basis : Aviation Business Act 61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations 64

## 2. 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of

- ① 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter
- ② 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage
- ③ 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- ④ 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- ⑤ 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number etc.
- ⑥ 항공사 과실로 인한 항공 마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence
- ⑦ 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공 마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
- ⑧ 「교통약자의 이동편의 증진법」 제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities as required by Act on Promotion of the Transportation Convenience of the Mobility Disadvantaged, 2.7  
\* 단, 기상 상태, 항공기 접속 관계, 안전 운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항 운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제 대상에서 제외  
However, redress is not provided if the damage is due to uncontrollable circumstances, such as bad weather conditions, Unforeseen maintenance required for safe flight operations, natural disasters, etc.

## 3. 피해구제 접수처 및 운영 applying for damage Redress

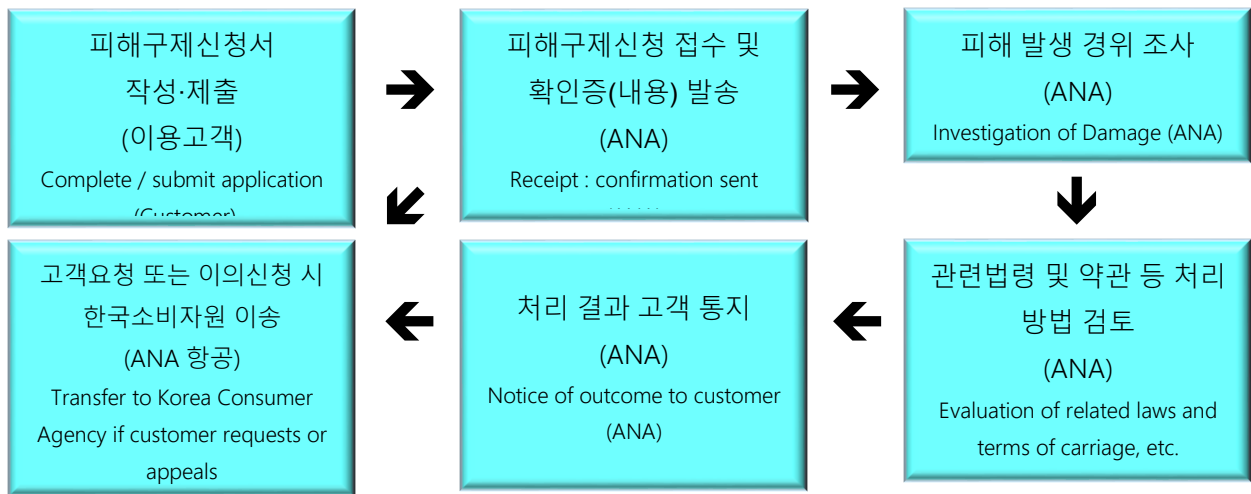
- ① 피해 접수처 및 문의처 Locations and contact information

<b>서울지점 고객센터센터</b> <small>Seoul branch CS center</small> ※방문 및 우편 접수 : 서울특별시 서대문구 충정로 60, 9 층 (KT&G 서대문타워) (우) 03740 9F, 60, Chungjeong-ro, Seodaemun-gu, Seoul, Korea 03740 ※이메일 접수 : <a href="mailto:selttnh@ana.co.jp">selttnh@ana.co.jp</a>	<b>김포공항 발권데스크 / 여객사무실</b> <small>ANA office, Gimpo</small> ※방문 및 우편 접수 : 서울특별시 강서구 하늘길 38, 김포국제공항 2 층 2016 호 (우) 07505 2016, Gimpo INTL airport, 38, Haneul-gil, Gangseo-gu, Seoul, Korea 07505
◆문의 : 02-2096-5500 (Seoul branch CS center / 09:00~18:00(월 Mon~금 Fri)) 토·일·공휴일 휴무 not available on Saturday, Sunday or National holidays ANA 홈페이지 Homepage ( <a href="http://www.anakorea.co.kr">www.anakorea.co.kr</a> )	

- ② 처리기한 : 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14 일 이내 Processing time : within 14 days of receipt of application
- ③ 처리 결과 안내 : 전화, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택 Notification of outcome : Choose phone, email or mail

- ④ 이의 신청 방법 및 절차 : 처리 결과 통지 후 고객이 이의 신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송  
 Filing an appeal : After receipt of outcome, customer may file for an appeal by completing the appeal application and Sending it to ANA by mail/email; the appeal will be forwarded to Korea Consumer Agency
- ⑤ 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무 Functions and duties of Damage Redress Department
  - 서울지점 고객센터 : 피해구제 신청 접수 및 처리 Seoul branch CS center : Receipt of Damage Redress and Handling of application
  - 김포공항 발권데스크 / 여객사무실 : 피해구제 신청 접수 및 처리 ANA office, Gimpo : Receipt of Damage Redress and Handling of application

#### 4. 피해구제 처리절차도 Procedure for Damage Redress



\* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14 일 내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송.  
 단, 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 사전 고지 후 신청을 접수 받은 날로부터 60 일 이내에 결과를 통지

In accordance with the Framework Act on Consumers, an application for damage redress may be transferred to Korea Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for ANA to process the application or if the customer so requests.

However, if there is a reason such as for the need for translation, the results will be notified within 60 days of prior notice