

비행기표 한 장에 담긴 수많은 장벽

장애인 항공여행의 현실과 과제



장애인정책리포트

월간 **한국장총** 2026.8.20. _ Vol.470

함께하는 회원단체 한국농아인협회, 한국시각장애인연합회, 한국지적발달장애인복지협회, 장애우권익문제연구소, 한국장애인부모회, 한국신장장애인협회, 대한정신장애인가족협회, 한국장루장애인협회, 한국한센총연합회, 한국신체장애인복지회, 한국자폐인사랑협회, 한국장애인자립생활센터총연합회, 한국특수교육총연합회, 한국장애인선교단체총연합회, 한국장애인정보화협회, 한국장애인문화협회, 한국장애인기업협회, 국제장애인문화교류협회, 장애인문화예술진흥개발원, 한국산재장애인협회, 부산장애인총연합회, 인천광역시장애인단체총연합회, 광주광역시장애인총연합회, 대전장애인단체총연합회, 울산광역시장애인총연합회, 강원특별자치도장애인단체연합회, 충청북도장애인단체연합회, 충청남도장애인단체총연합회, 전라남도장애인단체총연합회, 경상북도장애인복지단체협의회, 경상남도장애인단체총연합회, 제주특별자치도장애인총연합회, 세종특별자치시장애인단체연합회, 경기도장애인복지단체연합회

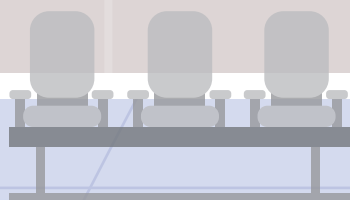
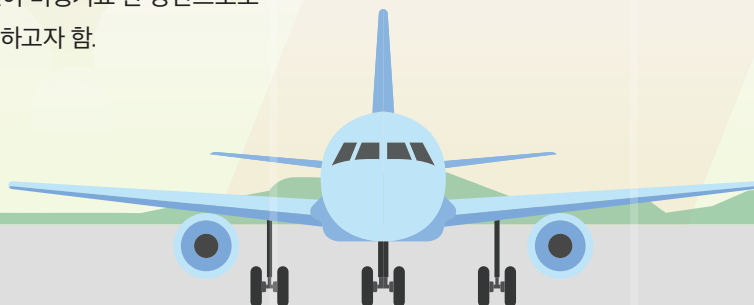
비행기표 한 장에 담긴 수많은 장벽

장애인 항공여행의 현실과 과제

글 | 한국장애인단체총연맹 이소현 선임팀장

여름 휴가철이면 공항은 여행을 떠나는 사람들로 붐빔. 누군가에게는 설레는 출발이지만, 장애인에게 항공여행은 출발 전부터 수많은 확인과 준비가 필요한 과정임. 예매부터 공항 이동, 탑승, 기내 이용, 도착에 이르기까지 각 단계마다 추가적인 자원과 고려가 필요하기 때문임. 항공사와 공항이 장애인 승객을 위한 시설과 서비스를 제공하고 있음에도 제도와 실제 이용 경험 사이에는 여전히 차이가 존재함.

본 리포트는 장애인의 항공여행 전 과정을 살펴보고, 당사자 인터뷰와 장애인제도개선솔루션 성과, 국내 차별사례 및 해외 정책 사례를 바탕으로 장애인이 비행기표 한 장만으로도 여행을 시작할 수 있는 항공 접근성 개선방안을 제시하고자 함.



01

비행기표 한 장으로는 시작할 수 없는 장애인의 여행

■ 여행은 누구에게나 일상이지만, 장애인에게는 여전히 어려움

- 여행은 일상을 벗어나 새로운 곳을 경험하고 가족이나 친구와 시간을 보내는 자연스러운 활동임. 그러나 장애인의 여행은 여전히 제한적임
- 보건복지부 「2023년 장애인 실태조사」에 따르면 장애인의 국내여행 경험은 22.0%, 국외여행 경험은 3.6%에 그쳤으며, 여행 경험이 없는 장애인은 76.1%에 달함. 특히 중증장애인은 85.1%, 정신장애인은 92.8%가 여행 경험이 없는 것으로 나타남

장애인의 여행 경험 현황(2023)

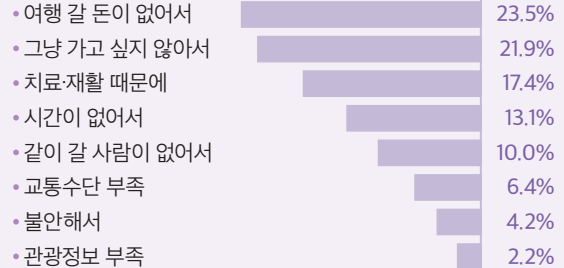


출처: 보건복지부, 「2023년 장애인 실태조사」(2024)

■ 여행을 어렵게 만드는 많은 장벽

- 장애인이 여행하지 못한 이유는 경제적 부담이 23.5%로 가장 높았으며, 그냥 가고 싶지 않아서 21.9%, 치료·재활 17.4%, 시간 부족 13.1%, 함께 갈 사람이 없어서 10.0%, 교통수단 부족 6.4%, 불안해서 4.2%, 관광정보 부족 2.2% 등의 순으로 나타남
- 여행의 어려움은 비용만으로 설명하기 어려움. 여행을 위해서는 이동할 수 있는 교통수단과 필요한 정보를 얻을 수 있는 환경, 여행 과정에서 필요한 지원이 함께 갖춰져야 함

여행을 하지 못한 이유



출처: 보건복지부, 「2023년 장애인 실태조사」(2024)

- 장애인에게 여행은 ‘어디로 갈까’를 결정하기 전에 ‘갈 수 있을까’를 먼저 확인해야 하는 일이 되고 있음

■ 장애인의 항공 이용은 증가하고 있음

- 이동은 여행의 출발점임. 특히 장거리 이동이나 국외여행에서는 항공교통이 중요한 이동수단이며, 장애인의 항공 이용도 증가하고 있음
- 국토교통부 자료에 따르면 장애인의 국내선 탑승 건수는 2021년 13만 765건에서 2025년 19만 7,928건으로 약 51% 증가함. 국제선 탑승 건수도 같은 기간 287건에서 5,350건으로 증가함.¹ 이는 장애인의 항공 이용이 예외적인 이동이 아니라 실제 여행과 이동의 한 방식으로 확대되고 있음을 보여줌



항공기 이용 건수

출처: KBS뉴스(2026.3.13.)

¹ 김예지 국회의원실, 「김예지 의원, 장애인의 항공기 이동권 보장하는 '항공보안법 일부개정법률안' 대표발의」 보도자료(2026.3.16.)

■ 비행기표 한 장만으로 여행이 시작되지는 않음

- 항공사와 공항이 장애인 승객을 위한 시설과 서비스를 마련하는 것은 중요함. 그러나 서비스가 존재하는 것과 장애인이 실제로 항공여행을 할 수 있는 것은 다른 문제임
- 장애인은 항공권을 예매한 뒤에도 휠체어와 보조기기의 운송 가능 여부, 배터리 조건, 안내견 동행, 의료적 지원 등을 별도로 확인해야 함. 공항에서는 사전에 신청한 지원 내용을 다시 설명해야 하는 경우가 있고, 탑승 후에는 기내 이동과 화장실 이용, 도착 후 보조기기 수령까지 추가적인 지원이 필요함
- 따라서 항공 접근성은 단순히 '장애인 지원서비스가 있는가'로 판단할 수 없음. 필요한 정보와 지원이 예약부터 도착까지 끊김 없이 제공되고, 장애인이 불필요한 시간과 비용을 추가로 부담하지 않아야 실질적인 항공 접근성이 보장됐다고 할 수 있음

02

예약부터 도착까지, 장애인이 마주하는 항공여행 6단계

- ✓ 장애인의 항공여행은 ① 예약 및 정보 확인 ⇨ ② 공항 이동·수속 ⇨ ③ 보안검색 ⇨ ④ 탑승 ⇨ ⑤ 기내 이용 ⇨ ⑥ 도착·보조기기 수령의 6단계로 나누어 살펴볼 수 있음

① 예약 및 정보 확인

- : '내가 탈 수 있는 비행기인지'부터 확인해야 함
- 장애인의 항공여행은 비행기표를 검색하는 순간

- 부터 추가적인 확인이 필요함. 휠체어의 종류와 배터리, 안내견 동행, 의료적 지원, 착석 보조기기 사용 여부 등에 따라 항공사와 항공편별 이용 조건이 달라질 수 있기 때문임
- 온라인에서 필요한 정보를 한 번에 확인하기 어려운 경우도 많음. 홈페이지에서 확인할 수 없는 내용은 고객센터에 직접 문의해야 하고, 자신의 장애 특성과 필요한 지원을 반복해서 설명해야 할 때도 있음
 - 장애인에게 항공편 선택은 가격과 시간을 비교하는 것이 아니라 '이 항공편을 이용할 수 있는가'를 확인하는 과정이 되고 있음

사례1 '장애인 항공권 반값'이지만... 국제선은 항공사마다 조건 달라

장애인 가족을 둔 한 이용자는 동남아 여행을 준비하며 '장애인 항공권 50% 할인' 안내를 확인했지만 실제 할인 여부와 할인율은 항공사와 운임에 따라 달랐음. 결국 5개 항공사에 직접 문의해 운임과 적용 조건을 확인해야 했음²

항공사	적용대상	할인율
대한항공	국내선(중증)	50%
	국내선(경증)	30%
	국제선(중증, 고가요금)	10%
아시아나	국내선(중증)	50%
	국내선(경증)	30%
	국제선	10%
제주항공	국내선(중증)	40%

자료: 복지부, 각 항공사

사례2 한 번의 여행을 위해 6개 좌석과 별도 지원이 필요한 경우도

와상장애인³이 제주 여행을 위해 의료용 침대 설치가 가능한 항공편을 찾고, 항공권 6개 좌석과 의사소견서, 공항 이동지원, 리프트, 앰블런스 등을 별도로 준비해야 했음. 이 과정에서 약 85만 원의 추가 비용도 발생함⁴

² 한국경제 '장애인 항공권 반값'이라더니...국내선만 '절감' 혜택(2024.2.19)

³ 와상장애인은 질병이나 장애 등으로 인해 좌석에 기대어 앉거나 다리를 편 상태로 이동하기 어려워, 누운 상태로 이동해야 하는 사람을 의미함. 이는 법률상 장애 유형을 구분하는 용어라기보다, 이동지원의 필요성을 설명하기 위해 사용하는 표현임. 국가인권위원회, 『와상 장애인에게 적절한 이동편의 제공 방안 마련』 의견 표명, (2025. 7. 7.)

⁴ 휴먼에이드포스트, 『"대한항공 타고 생애 첫 비행"...전액 자부담 '6좌석 필요'』, (2025.11.2.)



의료용 침대를 이용해 비행기 밖을 바라보고 있는 모습
출처: 휴먼에이드포스트(2025.11.2.)

2 공항 이동·수속

: 사전에 신청한 지원이 현장까지 이어져야 함

- 공항에서는 항공사, 공항 운영기관, 지상조업사 등 여러 주체가 장애인 승객을 지원함. 각 주체의 역할이 나뉘어 있어 사전에 신청한 지원 내용이 현장에 제대로 전달되지 않으면 이용자가 자신의 장애 특성과 필요한 지원을 다시 설명해야 하는 상황이 발생함
- 전동휠체어와 같은 보조기기는 배터리 종류와 운송방법 등에 대한 확인이 필요함. 안전을 위한 확인 자체는 필요하지만 전문지식과 기술이 필요한 조치까지 이용자에게 맡겨서는 안 됨. 탑승시간이나 탑승구, 수하물 수취대 변경 등 중요한 안내가 음성방송에만 의존할 경우 청각장애인이 정보를 놓칠 수 있으므로 문자와 전광판 등 다양한 방식의 안내가 필요함

사례1 휠체어 배터리 확인으로 수속 과정에서 2시간 대기

전동휠체어 이용자가 사전 신청을 하고 다른 승객보다 일찍 공항에 도착했지만, 체크인 과정에서 배터리 확인 등의 이유로 약 2시간 가까이 대기함⁵

사례2 전동휠체어 배터리 분리·장착을 장애인에게 요구

전동휠체어 이용 장애인이 항공사로부터 휠체어 배터리의 분리·장착을 직접 요구받았고, 이후 재장착 과정에서 고장이 발생함. 국가인권위원회는 항공 안전을 위한 배터리 관련 조치는 전문적 지식과 기술을 가진 항공운송사업자가 수행해야 한다면, 이를 이용자에게 요구한 것은 정당한 편의 제공을 거부한 차별행위라고 판단함⁶

사례3 안내방송을 듣지 못해 비행기를 놓치고, 수하물 수취대에서 장시간 대기

청각장애인 승객이 음성 안내방송만으로 제공된 탑승시간 변경 정보를 확인하지 못해 비행기를 놓쳤고, 또 다른 이용자는 수하물 수취대 변경 안내를 듣지 못해 잘못된 수취대에서 약 4시간 동안 대기함⁷

3 보안검색

: 안전을 위한 절차가 장애인의 이동 제한으로 이어져서는 안 됨

- 전동휠체어 등 보조기기를 이용하는 승객은 배터리와 보조기기의 특성에 따라 추가 확인을 받을 수 있음. 안전을 위한 확인 자체가 문제는 아님. 필요한 확인이 끝난 뒤에도 장애 특성이나 보조기기를 이유로 이동을 제한하거나 불필요한 동행을 요구한다면 안전 절차가 장애인의 이동권을 제한하는 결과로 이어질 수 있음

사례 보안검색을 마쳤는데도 탑승구까지 이동 제한

전동휠체어 이용자가 보안검색을 마쳤음에도 보안검색요원이 '배터리 위험물 관리'를 이유로 항공사 직원의 동행을 요구하며 탑승구까지의 이동을 제한함. 국가인권위원회는 별도의 동행을 요구할 필요성이 인정되지 않는다면 차별행위로 판단함⁸

⁵ 비마이너, 「티웨이항공, 6개월도 안 돼 또 다시 장애인 차별」(2026.5.15.)

⁶ 국가인권위원회, 「항공기 이용 시 전동휠체어 배터리 분리 등 서비스 미제공은 장애인 차별」(2017.4.12.)

⁷ 한국장애인단체총연맹, 「항공 이용에 불편 잇따르는 청각장애인」(2020.4.29.)

⁸ 국가인권위원회, 「전동휠체어 장애인, 공항 보안검색 후 탑승구까지 이동 제한은 차별」(2017.6.2.)

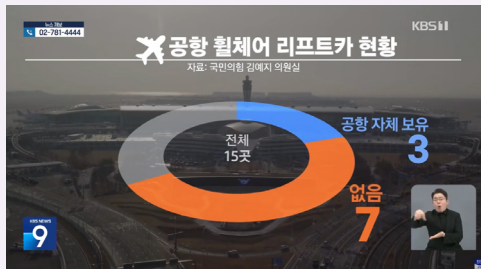
4 탑승

: 승강설비 부족과 장애에 대한 이해 부족이 탑승을 가로막음

- 탑승교를 이용하기 어려운 승객에게는 리프트카 등 별도의 승강설비가 필요함. 관련 장비가 부족하면 장애인의 탑승 가능 여부가 공항의 시설 여건에 따라 달라질 수 있음
- 장애 특성에 대한 이해가 부족한 경우에는 장애로 인한 행동이나 의사소통의 차이를 위험요인으로 판단해 탑승을 제한하는 문제도 발생할 수 있음

사례1 리프트카 부족, 탑승교 미배정

2025년 기준 국내 15개 공항 가운데 교통약자 탑승을 지원하는 리프트카를 보유한 공항은 3곳뿐이었음. 또한 2023년부터 2025년 7월까지 지역공항의 교통약자 탑승교 배정 요청 1만 4,613건 중 3,331건(22.8%)이 실제 배정되지 않음⁹



공항 휠체어 리프트카 현황
출처: KBS 뉴스(2026.3.13.)

사례2 '도전행동'¹⁰을 이유로 탑승 제한 가능성을 고지

발달장애인 승객이 공항에서 일시적으로 불안 반응을 보인 뒤 안정을 되찾았음에도 항공사 기장이 '도전행동' 발생 시 탑승 제한이나 회항이 가능하다는 내용의 서약서 작성을 요구함¹¹



김해공항에서 열린 에어부산 장애인 차별행위 규탄 기자회견 모습
출처: 비마이너(2026.6.11.)

5 기내 이용

: 비행기를 탄 이후에도 안전하고 독립적인 이용이 보장돼야 함

- 비행기에 탑승했다고 장애인의 항공 접근성이 보장되는 것은 아님. 기내용 휠체어의 규격, 기내 화장실 구조, 좌석 이동, 착석 보조기기 사용 제한 등으로 인해 기본적인 기내 서비스 이용에 어려움을 겪을 수 있음
- 화장실 이용은 장시간 비행에서 중요한 문제임. 화장실까지 이동하기 어렵거나 다른 승객에게 자리를 비켜달라고 요청해야 하는 상황이 반복되면 장애인이 화장실 이용 자체를 포기할 수 있음

사례1 기내용 휠체어가 작아 비행기를 타지 못함

기내용 휠체어의 크기가 작아 체격이 큰 장애인이 이용하기 어려웠고, 한 이용자는 결국 비행기 대신 배를 이용해 일본으로 이동함¹²

사례2 "화장실 안 가려고 물도 안 마셔"

항공기에 장애인 화장실이 설치돼 있더라도 좌석 위치와 기내 구조에 따라 실제 이용이 어려울 수 있음. 화장실에 가기

⁹ 쿠키뉴스, "『업혀야 비행기 탑승』 공항 80% 리프트카 0대...교통약자에 달린 하늘길』(2025.8.21.)

¹⁰ 도전행동은 행동의 강도 빈도 지속시간 등으로 인해 당사자 또는 타인의 안전에 심각한 위험을 초래하거나 일상적인 지역사회 시설 이용을 제한할 수 있는 행동을 의미함. 다만 도전행동은 개인의 '문제'로만 보기보다 당사자의 욕구와 환경적 맥락을 고려해 적절한 지원이 제공되어야 할 행동으로 이해할 필요가 있음(Emerson, 2002; Gore et al., 2013).

¹¹ 비마이너, "『도전행동 시 탑승 제한 서약서 요구받아』...장애인단체, 에어부산 규탄.(2026.6.11.)

¹² 비마이너, "『휠체어 이용 장애인 항공편 구매하니 "업든지 안든지 알아서 타세요』(2023.11.1.)

위해 승무원의 도움을 받아 기내용 휠체어로 이동하거나 옆 승객에게 자리를 비켜달라고 요청해야 하기 때문임. 이러한 부담으로 일부 휠체어 이용 장애인은 화장실 이용을 포기하거나 물을 적게 마시는 등 불편을 감수하기도 함¹³

사례3 착석 보조기기를 사용할 수 없어 보호자가 아이를 안고 비행

15세 뇌병변장애 아동이 항공기에서 착석 보조기기를 사용하지 못해 보호자가 아이를 직접 안고 비행한 사례가 발생함¹⁴



제주도 여행 당시 기내 모습
출처: KBS뉴스(2026.3.13.)

6 도착·보조기기 수령

: 보조기기가 돌아와야 여행도 끝남

- 목적지에 도착했다고 장애인의 항공여행이 끝나는 것은 아님. 전동휠체어와 같은 보조기기는 이동과 일상생활에 필수적이므로 파손·분실·지연될 경우 목적지에서 이동 자체가 어려워질 수 있음
- 맞춤형 보조기기는 개인의 신체와 장애 특성에 맞춰 제작되기 때문에 파손 시 일반적인 수하물과 같은 방식으로 처리하기 어려움. 보조기기의 손상은 물품의 가치가 줄어드는 문제가 아니라 이동권과 일상생활의 제한으로 이어질 수 있음

사례 맞춤형 전동휠체어가 파손됐지만 일반 수하물 기준으로 보상

해외여행 후 장애인의 맞춤형 전동휠체어가 파손됐으나 항공사는 일반 수하물 규정에 따른 보상만 제시함. 보조기기 파손이 단순한 물품 손상을 넘어 이동과 일상생활의 제한으로 이어질 수 있다는 점에서 문제가 제기됨¹⁵

6단계의 장벽은 하나의 여행 과정에서 연결돼 있음

- 장애인이 마주하는 항공여행 6단계의 장벽은 각각 독립적으로 발생하지 않음. 예약 단계에서 이용 가능 여부를 확인하기 어려우면 공항에서 추가 확인이 필요하고, 사전 신청한 지원이 현장에서 제대로 연결되지 않으면 수속과 탑승의 부담으로 이어짐. 보안검색이나 탑승 과정에서 필요한 지원이 제공되지 않으면 기내이용의 어려움으로 연결되고, 보조기기가 파손되면 목적지에서의 이동까지 제한됨
- 안전을 위한 확인이나 지원 절차가 필요하다더라도 전문적인 조치까지 장애인이 직접 해결해야 한다면 지원이 아니라 책임의 전가가 될 수 있음. 항공 접근성은 개별 시설이나 서비스의 존재 여부가 아니라 예약부터 도착까지 필요한 정보와 지원이 실제로 연결되는지를 기준으로 살펴봐야 함



¹³ 비마이너, 「휠체어 이용 장애인 항공편 예약하니 "업든지 안든지 알아서 타세요"」, (2023.11.1.)

¹⁴ KBS뉴스, 「계단 업혀 오르고 보조기기 뺏기고...장애인에겐 여전히 험난한 '하늘길'」, (2026.3.13.)

¹⁵ YTN, 「휠체어 파손되어 돌아온 여행...항공사 "수하물 규정대로만 보상"」, (2023.11.5.)

03

장애인이 경험한 항공여행의 현실¹⁶

- ❖ 6단계의 장벽은 실제 장애인 승객에게 어떻게 경험되고 있을까. 장애 유형은 다르지만 세 사람의 경험을 통해 항공여행의 현실을 살펴봄

Q1 항공권을 예약할 때 가장 먼저 확인하는 것은 무엇인가요?



지체장애(전동휠체어 이용)

항공권을 사기 전에 제 휠체어부터 생각해요.

A씨

배터리 종류나 크기 때문에 실을 수 있는지 먼저 확인해야 하거든요. 비행기를 고르는 게 아니라 휠체어를 실을 수 있는 비행기를 골라야 해요



시각장애(전맹)

혼자 예매하기 어려워서 부모님이나 친구의

B씨

도움을 받을 때가 많아요. 안내견을 동행할 때는 항공사에 미리 확인해야 하는 것도 있고요. 필요한 정보를 한 번에 확인할 수 있으면 좋겠어요



청각장애(보청기 이용)

항공사마다 온라인으로 문의하고 답변받는

C씨

방법이 달라요. 전화로만 문의해야 하는 경우에는 다른 사람에게 전화를 부탁해야 해요. 여행을 준비하는 단계부터 혼자 처리하기 어려운 경우가 생기는 거죠

Q2 공항에 도착한 뒤 가장 불편했던 점은 무엇인가요?



A씨

사전에 휠체어 이용을 신청했는데 공항에 가면 또 물어봐요. 어떤 휠체어인지, 어디까지

도움이 필요한지 다시 설명해야 하고요. 미리 전달한 정보가 현장까지 제대로 연결되지 않는다는 느낌을 받을 때가 있어요



B씨

공항이 크고 복잡해서 혼자 이동하기 어려워요. 담당자가 바뀌면 같은 내용을 다시 설명해야 할 때도 있고요. 지원 자체보다 지원을 받기까지의 과정이 복잡하게 느껴져요



C씨

안내방송을 놓칠까 봐 계속 전광판을 확인해요. 탑승구가 바뀌거나 직원을 찾아야 할 때 방송만으로는 알기 어려울 때가 있어요. 중요한 안내는 문자나 전광판으로도 같이 알려줬으면 좋겠어요

Q3 보안검색에서는 어떤 어려움이 있었나요?



A씨

전동휠체어 관련 정보를 미리 이야기했는데도 배터리 때문에 현장에서 다시 확인할 때가 있어요. 안전을 위한 확인이라는 건 알지만, 같은 설명을 반복하다 보면 위험물 취급을 받는 것 같아요



B씨

눈으로 상황을 확인할 수 없기 때문에 지금 무엇을 하고 있는지 설명해주는 게 중요해요. 설명이 없으면 갑자기 어디로 가야 하는지 모를 수 있어요. 지금 어떤 절차를 받고 있는지 알 수 있게 안내해줬으면 좋겠어요



C씨

직원의 설명을 정확하게 듣지 못할 때가 있어요. 주변이 시끄럽거나 마스크를 쓰고 있으면 더 어렵고요. 말로 반복해서 설명하기보다 글로 보여주거나 다른 방식으로 알려주면 훨씬 편할 것 같아요

Q4 비행기에 탑승할 때는 어땠나요?



A씨

비행기를 탈 때는 그날 리프트카를 이용할 수 있는지, 탑승교를 이용할 수 있는지부터 걱정하게 돼요. 항공권을 이미 샀는데도 실제로 어떻게 비행기에 올라갈 수 있을지는 공항에 가봐야 알 수 있는 경우가 있었어요. 장비가 없어 다른 시간 비행기로 바꾼 적도 있고요

¹⁶ 항공 이용 경험이 있는 3명(A씨-지체장애, 전동휠체어 이용 / B씨-시각장애 / C씨-청각장애)을 대상으로 서면 인터뷰를 진행하여, 항공여행 과정에서 겪은 경험과 불편, 개선이 필요한 사항을 재구성함.

Q5 비행기 안에서는 어떤 점이 가장 불편한가요?



기내용 휠체어를 사용해도 복도가 좁아서 이동하기 불편해요. 화장실이 제일 걱정돼요.

A씨

장시간 비행할 때는 화장실에 가는 게 부담스러워서 물도 거의 안 마셔요



C씨

기내 소음 때문에 보청기를 계속 착용하기 어려워요. 비행이 시작되면 보청기를 빼고 전원을 꺼뒀다가 비행이 끝날 때쯤 다시 착용해요. 비행 중에는 소리를 거의 듣지 못하는데, 갑자기 기체가 흔들리면 무슨 상황인지 알 수 없어서 불안하고 안내방송이나 승무원과 소통하는 것도 어려워요

Q6 보조기기를 맡길 때 걱정되는 부분은 없나요?



A씨

휠체어와 전동화 장치를 결합한 상태로 수하물칸에 실리는데, 다시 받았을 때 온전할지 늘 걱정하죠. 흡집이 나거나 어느 한쪽이 틀어져서 나올 때도 있어요. 제 몸에 맞춰 사용하는 장비라서 조금만 문제가 생겨도 바로 사용할 수 없어요

■ 당사자들이 말하는 ‘비행기표 한 장’의 무게

- 세 사람의 장애 유형과 경험은 다르지만 공통점은 분명함. 항공권을 구매하는 것만으로 여행이 시작되지 않는다는 것임
- 예약 전에는 이용 가능 여부를 확인하고 공항에서는 필요한 지원을 다시 설명하며 현장에서는 지원이 제대로 연결되는지를 확인해야 함. 기내에서는 이동과 의사소통의 어려움을 감수하고 도착 후에는 보조기기가 무사히 돌아왔는지 확인해야 함
- 장애인에게 필요한 것은 ‘더 많은 도움’만이 아님. 한 번 입력한 정보가 다음 단계로 전달되고 필요한 지원이 예약부터 공항, 기내, 도착까지 이어지는 구조가 필요함

04 반복되는 장벽, 무엇이 문제인가 : 장애인 항공 접근성 체계의 한계

■ 법과 서비스는 있지만, 이용 과정에서 끊기는 지원

- 국내에도 장애인의 항공 이용을 지원하기 위한 법적 근거와 서비스가 마련돼 있음. 현행 「항공사업법」은 교통약자의 항공교통 이용 편의를 위해 정보 제공, 공항 이용 및 항공기 탑승·하기 지원, 기내 서비스, 종사자 교육·훈련, 불만처리 등에 관한 기준을 정할 수 있도록 하고 있음
- 그러나 앞서 살펴본 것처럼 장애인이 실제 항공 여행을 준비하는 과정에서는 필요한 정보를 여러 곳에서 확인하고, 같은 내용을 반복해서 설명해야 하는 경우가 있음. 예약 단계에서 확인한 정보가 공항과 탑승 과정까지 충분히 전달되지 않으면 이용자가 직접 그 공백을 메워야 함
- 장애인 항공 접근성의 핵심 문제는 지원서비스가 없는 것만이 아님. 필요한 정보와 지원이 예약부터 공항, 탑승, 기내, 도착까지 하나의 과정으로 연결되지 않는 데 있음

■ 예약 시 확인할 수 없는 휠체어·보조기기 이용 가능 여부

- 장애인제도개선솔루션은 2025년 대한항공에 온라인 예약 단계에서 전동·수동휠체어 정보를 입력하고, 항공기별 탑재 가능 여부를 확인할 수 있도록 예약시스템을 개선할 것을 건의함
- 이에 대한항공은 2026년 1월 홈페이지와 모바일에서 휠체어 서비스 신청·변경·삭제 기능을 도입하고, 항공기 기종별 화물칸 출입구 규격을 안내하는 등 일부 시스템을 개선함

- 그러나 전동휠체어의 배터리 종류와 분리 여부 등은 여전히 유선으로 별도 확인이 필요함. 장애인이 예약 단계에서 자신의 보조기기 정보를 입력하고 이용 가능한 항공편과 필요한 지원을 한 번에 확인하기에는 한계가 남아 있음¹⁷

■ 이용자가 직접 확인해야 하는 기관별 지원

- 장애인의 항공여행에는 항공사, 공항 운영기관, 지상조업사, 보안검색기관 등 여러 주체가 관여함. 각 기관이 담당하는 업무가 다른 것은 불가피하지만, 이용자에게는 이 모든 과정이 하나의 여행임
- 예약한 지원 내용이 공항에 전달되지 않거나 현장에서 담당자가 바뀔 때마다 같은 내용을 다시 확인한다면 기관 간 업무 분담의 공백을 이용자가 부담하게 됨
- 문제가 발생했을 때 이용자가 어느 기관에 문의해야 하는지 직접 판단하고 해결해야 하는 구조도 마찬가지임. 기관별로 서비스를 나누는 것과 이용자에게 하나의 연결된 서비스를 제공하는 것은 다른 문제임
- 따라서 항공 접근성은 항공사나 공항 각각의 서비스 수준만 평가할 것이 아니라, 예약부터 도착까지 기관 간 지원이 끊김 없이 연결되는지를 함께 관리하는 체계로 전환할 필요가 있음

■ 장애인에게 요구되는 항공 안전 책임

- 전동휠체어 배터리 확인 등 항공 안전을 위한 절차는 필요함. 그러나 안전을 위한 전문적인 조치까지 장애인 이용자에게 맡기는 것은 별개의 문제임

- 국가인권위원회는 전동휠체어 배터리의 분리·장착을 장애인에게 요구한 사건에서, 안전을 위한 배터리 관련 조치는 전문적인 지식과 기술을 가진 항공운송사업자가 수행해야 한다고 판단함¹⁸
- 안전을 확보한다는 이유로 장애인이 관련 기술과 절차까지 직접 해결해야 한다면 안전을 위한 제도가 오히려 장애인의 항공 이용을 어렵게 만들 수 있음. 필요한 안전조치는 사업자가 책임지고 수행하되, 이용자에게는 최소한의 정보 제공과 확인만 요구하는 방식으로 절차를 설계해야 함

■ 일반 수하물처럼 다루지는 필수 보조기기

- 전동휠체어 등 이동보조기기는 일반 수하물과 성격이 다름. 장애인의 이동과 일상생활을 유지하기 위해 필수적으로 사용하는 장비이기 때문임
- 보조기기가 파손·분실·지연되면 단순한 물품 손상에 그치지 않음. 목적지에서 이동 자체가 어려워지고 여행 일정뿐 아니라 숙박, 식사, 의료서비스 등 일상생활에도 영향을 미칠 수 있음
- 맞춤형 보조기기는 개인의 신체와 장애 특성에 맞춰 제작돼 즉시 대체하기도 어려움. 그럼에도 현재는 보조기기의 운송과 파손에 관한 기준이 일반 수하물과 함께 다루지는 경우가 있어, 보조기기 손상이 곧바로 이동권의 제한으로 이어지는 특성이 충분히 반영되지 못하고 있음
- 착석 보조기기 등 기내에서 사용하는 장비 역시 항공사와 항공기별 조건에 따라 이용 가능 여부가 달라질 수 있어 예약 단계에서 명확한 정보를 확인하기 어려움

¹⁷ 한국장애인단체총연맹, 「대한항공 이용 전동휠체어 탄 장애인, 가장 어려운 건 '비행'이 아니라 '예약'」(2025.11.27.)

¹⁸ 국가인권위원회, 「항공기 이용 시 전동휠체어 배터리 분리 등 서비스 미제공은 장애인 차별」(2017.4.12.)

- 이러한 문제를 개선하기 위해 2026년 3월 김예지 의원이 대표발의한 「항공보안법 일부개정법률안」은 교통약자가 항공기 내에서 사용하는 보조기기의 휴대 및 기내 사용에 관한 근거를 마련하는 내용을 담고 있음¹⁹

■ 시설만으로 평가할 수 없는 항공 접근성

- 지금까지 살펴본 문제는 개별 시설이나 서비스의 부족만으로 설명하기 어려움. 리프트카, 장애인 지원서비스, 온라인 신청서비스 등이 마련돼 있어도 필요한 사람이 실제 이용하지 못한다면 항공 접근성이 보장됐다고 보기 어려움
- 항공 접근성은 시설과 서비스의 설치·제공 여부가 아니라 실제 이용 경험을 기준으로 평가할 필요가 있음. 사전에 신청한 지원이 현장에서 제공됐는지, 불필요한 대기가 발생하지 않았는지, 탑승 과정에서 제한을 받지 않았는지, 기내에서 기본적인 서비스를 이용할 수 있었는지, 보조기기가 안전하게 도착했는지 등을 함께 살펴봐야 함
- 이를 위해 장애인 항공 이용 관련 민원과 차별 사례, 보조기기 파손 현황, 지원 제공 실적 등을 체계적으로 관리하고 정책 개선에 활용할 필요가 있음

05 해외는 어떻게 지원하고 있는가²⁰

■ ‘편의 제공’에서 ‘이용할 권리’로

- 해외 주요 국가에서는 장애인의 항공 이용을 단순한 편의서비스가 아니라 차별받지 않고 항공교통을 이용할 권리의 관점에서 접근하고 있음
- 미국은 「Air Carrier Access Act(ACAA)」를 통해 장애를 이유로 한 항공운송 차별을 금지하고 있으며, EU는 「항공 여행 시 장애인 및 이동에 제약이 있는 사람의 권리에 관한 유럽의회 및 이사회 규정」(Regulation (EC) No 1107/2006)을 통해 장애인과 교통약자의 항공교통 이용 및 지원받을 권리를 제도화하고 있음
- 주목할 점은 예약 단계에서 장애인의 필요를 확인하고 이후 지원 절차와 연결한다는 것임. 장애인이 항공사별 조건을 직접 확인하고 같은 내용을 반복해서 설명하는 구조에서 벗어나 사전에 등록된 정보가 실제 항공편 선택과 공항 지원으로 이어지도록 하고 있음

■ 미국

: 휠체어를 운송할 수 있는 항공편을 예약 단계에서 확인

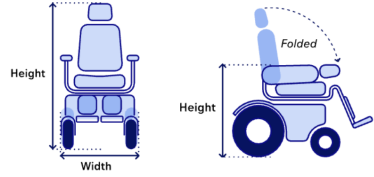
- 미국은 「Air Carrier Access Act(ACAA)」를 통해 장애를 이유로 한 항공운송 차별을 금지하고 있으며 장애인의 공항·기내 지원과 보조기기 운송 등에 관한 권리를 보장하고 있음
- United Airlines은 개인 휠체어 이용자가 항공편 검색 과정에서 휠체어의 규격을 입력하

¹⁹ 김예지 국회의원실, 「김예지 의원, 장애인의 항공기 이동권 보장하는 ‘항공보안법 일부개정법률안’ 대표발의」 보도자료(2026.3.16.)

²⁰ 장애인제도개선솔루션, 「대한항공 예약시스템 관련 국내외 사례조사」(2026) 내용 참고하여 서술.

면 해당 크기의 휠체어를 수용할 수 있는 항공편을 확인할 수 있도록 디지털 휠체어 규격 확인 도구를 운영하고 있음

- 이는 장애인이 항공편을 구매한 이후 ‘이 비행기에 휠체어를 실을 수 있는지’를 다시 확인하는 것이 아니라, 예약 단계에서부터 자신의 이동보조기기를 기준으로 이용 가능한 항공편을 선택할 수 있다는 점에서 의미가 있음



Units:
☒ Inches ☐ Centimeters

Width (required)

Height (required)

Power type (required) ①

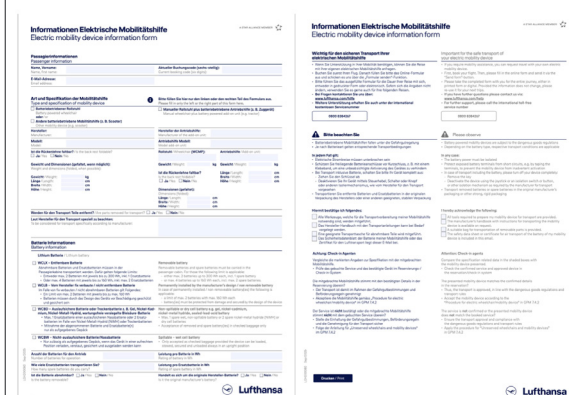
United Airlines 예약 단계에서 휠체어 종류 및 규격을 입력하는 화면

■ 유럽연합·독일

: 한 번의 신청으로 연결편까지 지원

- EU는 「항공 여행 시 장애인 및 이동에 제약이 있는 사람의 권리에 관한 유럽의회 및 이사회 규정」(Regulation (EC) No 1107/2006)을 통해 장애인과 교통약자가 항공교통을 이용할 때 필요한 지원을 받을 권리를 보장하고 있음. 공항에서 체크인, 보안검색, 탑승·하기, 수하물 수령 뿐 아니라 환승 과정의 지원까지 규정하고 있음

- Lufthansa는 온라인으로 장애 유형과 필요한 지원, 휠체어 종류 등을 사전에 등록할 수 있도록 하고 여러 연결편이 포함된 여정에서도 지원을 요청할 수 있도록 운영하고 있음. 전동 이동보조기기는 별도 온라인 양식을 통해 관련 정보를 제출하고 운송 가능 여부를 확인할 수 있음



Lufthansa 전동 이동보조기기 정보 신청서

■ 일본

: 필요한 정보를 미리 등록해 반복 설명을 줄임

- Japan Airlines(JAL)은 ‘Special Assistance Registration Service’를 통해 휠체어 정보와 공항·기내 지원사항 등을 사전에 등록하도록 하고 있음. 이후 예약 과정에서 JAL Mileage Bank 회원번호를 입력하면 등록된 정보가 자동으로 반영돼 매 예약마다 동일한 지원 내용을 다시 요청해야 하는 절차를 줄일 수 있음
- 장애 및 지원정보를 웹사이트를 통해 등록할 수 있으며 청각·언어장애인을 위해 이메일, 무료 FAX, 원격 수어통역 등 다양한 문의 수단을 제공하고 있음



JAL Special Assistance Registration 신청서

■ 스페인

: 공항 도착부터 환승·도착까지 지원을 하나의 과정으로 연결

- 스페인은 EU 규정에 따라 장애인·교통약자에게 공항의 만남 장소부터 체크인, 보안검색, 탑승, 기내 좌석 이동, 도착 후 하기와 수하물 수령, 환승까지 필요한 지원을 제공하고 있음
- 스페인 공항운영기관 AENA는 ‘Sin Barreras’ 프로그램을 통해 이러한 지원을 운영함. 예약 단계에서 필요한 지원을 신청하고 휠체어 등 이동보조기기의 정보를 등록하면 출발·환승·도착 과정에서 지원이 이어지도록 체계를 마련하고 있음²¹

■ 해외 사례가 국내에 주는 시사점

- 해외 사례의 공통점은 장애인이 항공사에 ‘내가 어떤 도움이 필요한지’를 매번 설명하도록 하는 구조에서 벗어나 있다는 것임
- United Airlines는 휠체어 규격을 항공편 검색에 반영하고, JAL은 지원정보를 사전에 등록해

예약에 활용하며, Lufthansa는 연결편을 포함한 지원을 온라인으로 신청할 수 있도록 하고 있음. 스페인은 공항에서 체크인·보안검색·탑승·도착·환승까지 지원이 이어지도록 체계화하고 있음

- 국내에서도 장애인 항공 접근성을 개별적인 편의서비스 확대에만 맡겨서는 안 됨. 예약 단계에서 필요한 정보를 확인하고 이용 가능한 항공편과 지원 여부를 안내한 뒤 입력된 정보가 공항과 현장 지원으로 이어지는 구조가 필요함
- 장애인이 이용할 수 있는 항공편을 찾아다니는 것이 아니라 예약시스템과 지원체계가 장애인의 항공 이용 가능 여부와 필요한 지원을 처음부터 연결해주는 방향으로 전환해야 함

06 누구에게나 열린 하늘길을 위해 : 장애인의 항공여행을 가능하게 만드는 정책과제

■ 예약부터 도착까지 필요한 지원이 끊김 없이 연결되어야 함

- 예약 단계에서 휠체어·배터리·안내견·착석 보조기기 등 필요한 사항을 입력하고 해당 항공편의 이용 가능 여부와 지원 내용을 한눈에 확인할 수 있는 예약체계를 마련해야 함
- 항공사별 이용 조건을 장애인이 직접 확인하고 여러 차례 문의하는 방식에서 벗어날 필요가 있음. 장애인이 입력한 정보가 체크인, 보안검색, 탑승, 하기, 수하물 수령까지 전달되도록 해 각 단계에서 자신의 장애와 필요한 지원을 반복해서 설명하지 않도록 해야 함

²¹ 스페인 항공안전청(AESA), 「People with Reduced Mobility (PMR)」

- 전화뿐 아니라 문자·채팅·이메일 등 다양한 방식으로 지원을 신청하고 안내받을 수 있는 환경도 필요함. 장애인의 정보 접근성을 높이고 불필요한 확인 절차를 줄이는 기반이 될 수 있음

■ 장애를 이유로 탑승이 제한되지 않고 안전하게 이용할 수 있어야 함

- 리프트카 등 승강설비는 공항 여건에 따라 장애인의 탑승 가능 여부가 달라지지 않도록 필요한 승객이 실제 이용할 수 있는 수준으로 확보해야 함
- 장애 특성에 따른 행동이나 의사소통의 차이를 일률적으로 위험요인으로 판단해 탑승을 제한하지 않도록 현장 대응기준과 종사자 교육도 강화해야 함. 안전을 확보하는 과정에서도 장애인의 권리를 제한하는 방식이 아니라 필요한 지원을 통해 안전을 확보하는 방식으로 전환해야 함
- 기내 접근성도 함께 개선해야 함. 기내용 휠체어, 기내 화장실, 좌석 이동, 착석 보조기기 등 비행기 안에서 안전하고 독립적으로 이용할 수 있는 환경이 마련돼야 함

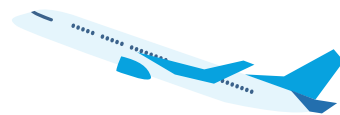
■ 보조기기를 이동권의 관점에서 보호해야 함

- 전동휠체어 등 보조기기의 파손·분실·지연은 일반 수하물의 손상을 넘어 목적지에서의 이동과 생활을 제한하는 문제임
- 보조기기의 운송·보호·파손 시 지원에 관한 별도 기준을 마련하고 배터리 분리·장착 등 전문적인 안전조치를 장애인에게 맡기지 않도록 책임 주체를 명확히 해야 함

- 기내에서 사용하는 착석 보조기기 등 장애인의 안전한 이동과 자세 유지를 위한 장비도 항공사와 항공기별 조건에 맞기보다 명확하고 일관된 기준을 마련할 필요가 있음

■ 시설 설치가 아니라 실제 이용 경험을 기준으로 평가해야 함

- 항공 접근성을 시설이나 장비의 설치 여부만으로 평가해서는 안 됨. 실제 이용 과정에서 장애인이 필요한 지원을 받았는지를 확인해야 함
- 사전 신청한 지원이 실제 제공됐는지, 얼마나 기다렸는지, 탑승이 제한되지 않았는지, 기내에서 기본적인 서비스를 이용할 수 있었는지, 보조기기가 안전하게 도착했는지 등을 평가할 필요가 있음
- 이를 위해 장애인 항공 이용 관련 민원과 차별 사례, 보조기기 파손 현황, 지원 제공 실적 등을 체계적으로 관리하고 정책 개선에 활용해야 함
- 항공 접근성의 평가는 '시설이 설치돼 있는가'에서 '장애인이 실제로 이용할 수 있었는가'로 전환돼야 함



◀ 맺음말

장애인에게 비행기표 한 장은 비장애인에게만큼 간단한 출발점이 되지 못함. 항공편을 예약하기 전부터 이용 가능 여부를 확인하고 공항에서는 필요한 지원을 다시 설명하며 탑승과 기내 이용, 보조기기 수령까지 매 단계에서 추가적인 준비와 확인이 필요함

항공 접근성은 장애인에게 얼마나 많은 '편의'를 더 제공할 것인가의 문제가 아님. 장애인도 비장애인과 마찬가지로 비행기표 한 장을 예매한 뒤 여행을 시작할 수 있는가의 문제임

이를 위해서는 예약 단계에서 확인한 정보가 공항과 기내, 도착까지 이어지고 필요한 지원이 이용자에게 반복적인 설명과 요청의 부담으로 돌아가지 않는 체계가 마련돼야 함. 항공사와 공항, 지상조업사 등 여러 주체의 역할을 나누는 데 그치지 않고 이용자에게 하나의 연결된 지원체계를 제공해야 함

장애인도 비행기를 탈 수 있을지를 먼저 걱정하는 대신 어디로 갈지, 누구와 갈지, 무엇을 할지를 고민할 수 있어야 함

비행기표 한 장이 누구에게나 여행의 출발점이 되는 것, 그것이 장애인의 항공 이동권이 실질적으로 보장된 모습임



월간 **한국장총** www.kofdo.kr

발행일 2026년 8월 20일 발행인 고선순 편집인 김동범 창간일 1999년 3월 29일

제 작 한국장애인단체총연맹 서울 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 4층 T.(02)783-0067 F.(02)783-0069

※ 이 인쇄물의 오른쪽 윗부분에는 시각장애인을 위한 음성변환 바코드(보이스아이)가 삽입되어 있습니다.

당신의 실천이 모두의 인권이 됩니다

장애인 인권을 위해 변화를 만들어 온
인권 실천의 주인공을 찾습니다.

장애인의 권리와 존엄을 위해 노력해 온 개인·단체·기관을
제28회 한국장애인인권상 후보로 추천해 주세요

한국장애인인권상은

38개 장애인단체로 구성된 한국장애인인권상위원회를 중심으로 1999년부터 장애인 인권 향상과 차별없는 사회를
만드는데 헌신해 온 개인 및 단체, 기초지방자치단체, 공공기관, 민간기업을 발굴·포상해왔습니다. (2025년도 기준, 누적 135명(개소) 수여)

후보자격

장애인 인권증진을 위해 노력한 개인 및 단체,
기초지방자치단체, 공공기관, 국회의원, 기업

접수방법

접수기간 **2026. 7. 27.(월) ~ 8. 28.(금) 18:00**

접수방법 온라인 접수 www.kofdo.kr
- '한국장애인인권상' 메뉴 내
'후보자 접수' 클릭

문의 02-783-0067



시 상 식

일 시 2026. 12. 3.(목) 14:00
장 소 이룸센터 이룸홀

시상부문

인권실천 부문

(한국장애인인권상 위원장상)

2명(개소), 상금 각 1천만원

국회의정 부문

(한국장애인인권상 위원장상)

여·아 각 1명

민간기업 부문

(보건복지부 장관상)

1개소

기초자치 부문

(국회의장상)

1개소

공공기관 부문

(국가인권위원회 위원장상)

1개소

