

2026년 7월 31일

Peach Aviation 주식회사

피치항공, 자사 귀책 사유로 인한 장시간 지연·결항 시 보상제도 도입

~ 신청 편의성과 안심을 높이는 전용 신청 창구도 함께 개설 ~

- 자사 귀책 사유로 장시간 지연·결항 발생 시 숙박비 및 교통비를 보상하는 제도 신설
- 2026년 8월 19일부터 시행
- 신속한 처리를 위해 전용 ‘신청 창구’ 동시 개설
- 평상시 운항 품질 향상과 더불어 고객의 안심을 지원하는 체계 구축

Peach Aviation 주식회사(이하 ‘피치항공’, 대표이사 CEO 오하시 카즈나리)는 2026년 8월 19일부터 자사 귀책 사유로 장시간 지연 또는 결항이 발생했을 때 고객이 부담한 숙박비와 교통비를 회사가 정한 범위 내에서 보상하는 새로운 제도를 시행합니다.

피치항공은 부담 없이 이용할 수 있는 항공 여행을 제공하는 한편, 매일의 운항 정시성 향상을 비롯한 운항 품질 개선을 위해 전사적으로 노력해 왔습니다. 그러나 자사 귀책 사유로 갑작스러운 장시간 지연이나 결항이 발생할 경우 고객에게 불편과 추가 부담이 발생시키는 경우도 있었습니다. 이에 평상시의 운항 품질을 높이는 것은 물론, 이와 같은 예기치 못한 상황에서도 고객에게 변함없는 안심을 제공할 필요가 있다고 판단해 이번 제도를 도입하기로 했습니다.

이번 제도에 따라 자사 귀책 사유로 장시간 지연 또는 결항이 발생한 경우, 고객이 부담한 숙박비와 교통비를 영수증을 제시할 경우 일본 국내선은 1인당 최대 10,000 엔, 국제선은 1인당 최대 20,000 엔까지 사후 신청 방식으로 지급하는 것으로 하였습니다. (일본 이외의 고객에게는 상기 금액을 해당 국가의 통화로 환산하여 지급 예정입니다.) 또한 신청 과정의 부담을 최소화하기 위해 피치항공 웹사이트에 전용 ‘신청 창구’를 함께 개설합니다. 스마트폰이나 PC에서 영수증 이미지를 업로드하는 것만으로 신청을 완료할 수 있으며, 약 3주 이내에 지급이 완료될 수 있도록 편리성을 실현하였습니다.

보상제도의 자세한 내용은 다음 페이지에서 확인해 주시기 바랍니다.

피치항공은 안전 운항을 최우선으로 기본 품질과 고유한 가치를 한층 더 강화해 나가겠습니다. 평상시 정시 운항 정시성 향상과 예기치 못한 상황에서의 성실하고 신속한 고객 대응 모두를 지속적으로 발전시켜 고객이 안심하고 선택할 수 있는 항공사를 목표로 나아갈 것입니다.

<자사 귀책 사유로 인한 장시간 지연·결항 발생 시 보상제도>

【제도 시행일】 2026년 8월 19일

• 보상 대상 항공편

— 피치항공 부담(보상 대상)에 해당하는 경우:

항공기 정비 또는 피치항공이 관리하는 시스템의 장애 등 자사 귀책 사유로 인해 출발 예정 시각 24 시간 전부터 출발 전까지 장시간 지연 또는 결항이 결정된 항공편

— 고객 부담(보상 대상 제외)에 해당하는 경우:

악천후, 자연재해, 항공교통관제기관의 지시 등 피치항공이 통제할 수 없는 ‘불가항력’으로 기인한 운항 차질. 또한 출발 예정 시각 24 시간 이전에 일정 변경 또는 결항이 결정된 항공편

• 주요 보상 내용 및 한도액(1인당/세금 포함)

자사 귀책 사유로 발생한 장시간 지연 또는 결항으로 고객이 부담한 다음 비용을 피치항공이 정한 범위 내에서 영수증에 근거해 실제 발생 비용을 지급합니다(사후 신청).

— 국내선 대상 항공편: 최대 10,000 엔까지

— 국제선 대상 항공편: 최대 20,000 엔까지

(일본 이외의 고객에게는 상기 금액을 해당 국가의 통화로 환산하여 지급 예정)

— 주요 보상 대상 비용:

1. 목적지 도착이 심야가 되어 정기 대중교통 운행이 종료된 경우의 택시비 등(일본 국내선에만 적용)
2. 다음 날 이후 항공편으로 변경하면서 필요한 숙박비, 공항과 숙박시설 간 왕복 교통비 및 타 항공사 항공편·신칸센 등으로 변경할 때 발생한 교통비 차액
3. 대체 항공편이 심야에 도착해 정기 대중교통 운행이 종료됨에 따라 공항 인근에서 숙박해야 하는 경우의 호텔비(일본 국내선에만 적용)

• 신청부터 지급까지의 절차(온라인 신청)

1. **개별 안내:** 보상 대상 항공편을 예약한 고객에게 등록된 이메일 주소로 ‘보상 절차 안내’를 발송합니다.
2. **온라인 신청:** 출발 예정일로부터 30일 이내에 피치항공 웹사이트에 신설되는 전용 ‘신청 창구’에 접속해 예약 정보(탑승일, 편명, 예약번호)를 입력하고 영수증 파일(PDF 또는 PNG 형식 이미지)을 업로드해 신청해 주십시오. 최대 9명까지 한 번에 신청할 수 있습니다.
3. **지급:** 신청 접수 후 약 3주 이내에 지급을 완료합니다(일본 국내 거주자에게는 지급 방법 안내 이메일을 발송하며, 일본 국외 거주자는 지정한 은행 계좌로 송금합니다).

피치항공 소개(www.flypeach.com/kr)

피치항공은 신치토세, 나리타, 주부, 간사이, 후쿠오카, 나하 등 6개 공항을 거점으로 국내선 25개 노선과 국제선 15개 노선을 운항하고 있습니다. 새로운 기업 메시지 ‘어제까지의 우리가 하지 못했던 것을.’ 아래 기존의 친근함과 부담 없는 이용 편의성에 더해 새로운 가치를 제공하기 위한 도전과 진화를 이어갑니다. 안전 운항을 최우선으로 기본 품질과 고유한 가치를 한층 더 강화해 많은 고객이 안심하고 선택할 수 있는 항공사를 목표로 합니다