

平成25年7月4日

独立行政法人国民生活センター

## 低運賃でも苦情は急増 LCCなどの格安航空に関するトラブル

従来の航空サービス<sup>1</sup>に対し、機体数や機種の種類、サービスの選択制・有料化を通じ、低廉な運賃を前面に打ち出した、いわゆるLCCなどの格安航空<sup>2</sup>(以降総称してLCC)が、本格的な運行を始めて1年が過ぎた。

LCCの運航路線や便数の拡大・増大に合わせて、全国の消費生活センター等(PIO-NET<sup>3</sup>)には、様々な相談が寄せられ、「消費者トラブルメール箱<sup>4</sup>」にも多くの情報が寄せられている。業界側の準備不足や、消費者への説明不足によると考えられる相談も多い一方、従来の航空サービスとの違いや、新しいシステムに不慣れな、消費者の理解不足が一因とみられる相談も含まれている。

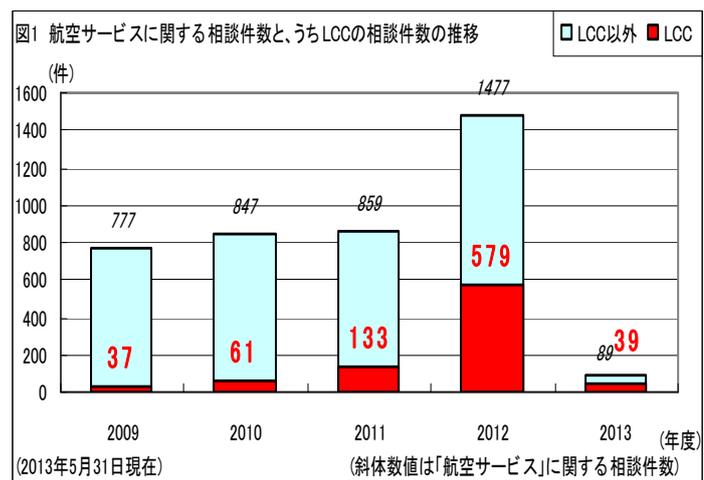
特に、LCCではウェブによる予約・購入が前提となっていることから「表示の分かりにくさ」「システムの動作」「トラブル時の対応」によって生じるトラブルのほか、省力化によるとみられる接客対応に関するトラブルが目立つ。今回は、寄せられた相談事例などから問題点を挙げ、消費者へのアドバイスを行う。

### 1. PIO-NETに見る相談件数等の概況 (データは2013年5月31日までの登録分)

#### (1) 年度別相談件数(図1)

航空サービス全体の相談件数が増加している中で、LCCに関する相談件数も、年を追うごとに増加している。

LCCの輸送人員実績が、全体の1割前後にも関わらず<sup>5</sup>、昨年度から今年度にかけての苦情件数では、航空サービスに関する相談のうち約4割が、LCCに関するものとなっている。



<sup>1</sup> いわゆる「フルサービスキャリア(FSC)」等と呼ばれる、従来から馴染みのある航空会社の運賃、料金、サービス形態を指す。

<sup>2</sup> 「Low Cost Carrier」から「LCC」とされる。本公表では、国土交通省航空局作成「航空産業の動向について(2012年7月19日)」を参考に、従来の航空会社より低廉な運賃、機材の集中化や運用効率化による高稼働性、機内外サービスの有料選択制や接客簡素化など(総称してノンフルサービス)によって事業展開している国内の航空事業者を、LCCなどの格安航空としている。

<sup>3</sup> PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料中のLCCに関する相談の件数は、本公表のため特別に事例を精査したものである。

<sup>4</sup> 消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生防止に役立てるため、国民生活センターが2002年4月からホームページ上に設置している情報収集システム([http://www.kokusen.go.jp/t\\_box/t\\_box.html](http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box.html))。

<sup>5</sup> 国土交通省「特定本邦航空運送事業者に係る情報」(2013年6月)における平成25年1~3月実績より。

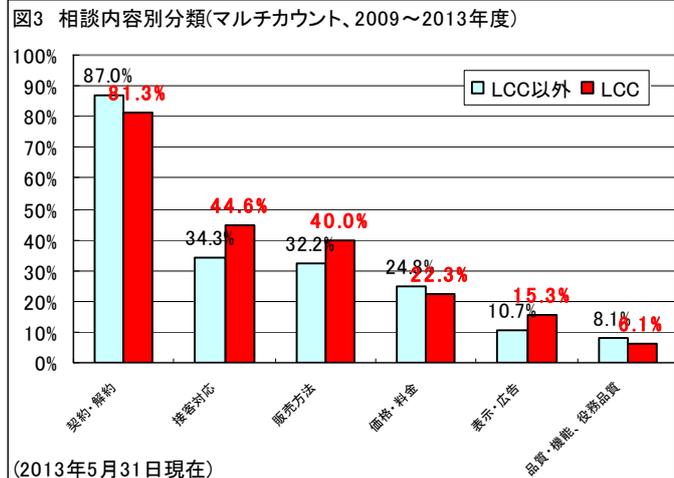
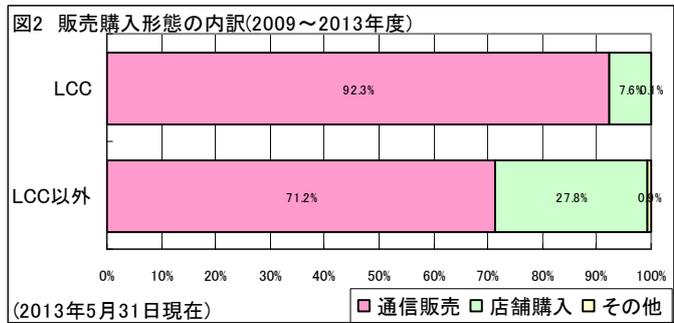
## (2) 販売購入形態(図2)

LCCに関する相談と、LCCに関する相談以外の航空サービス全体(以下:LCC 以外)を比較したところ、いずれも通信販売による購入が

過半数と多く、特にLCCは9割強を占めた。

## (3) 相談内容別分類(図3)

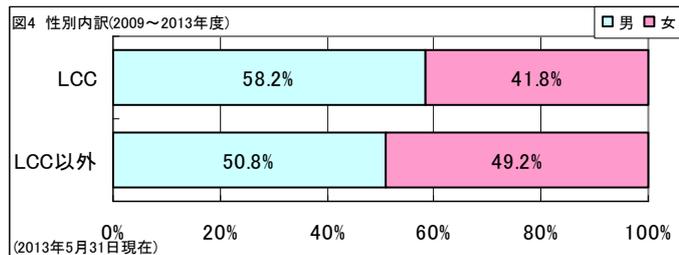
相談全体に占める相談内容の分類で比較したところ、LCC以外の相談と比べ、LCCにおいては「接客対応」「販売方法」「表示・広告」についての相談割合が高くなっている。



## 2. 契約当事者の属性(無回答・団体・不明等を除いて割合を算出)

### (1) 性別(図4)

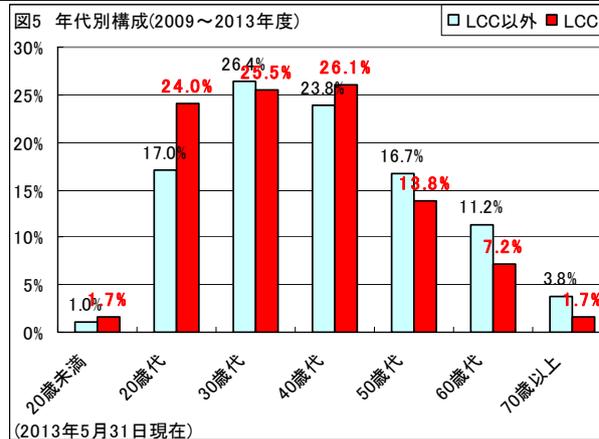
LCCにおいては、契約当事者が男性である相談が、やや多くなっている。



### (2) 年代別(図5)

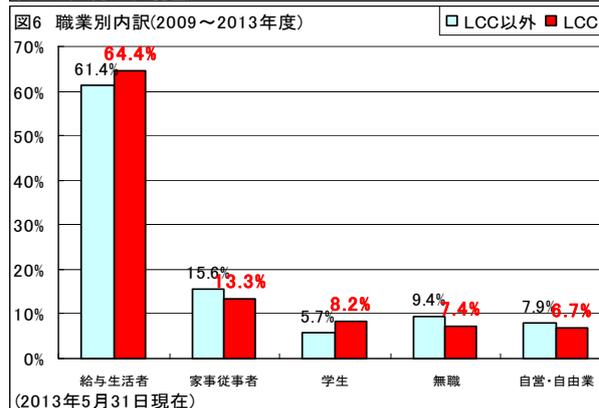
LCCでは、20歳代と40歳代にかけての相談が多くなっており、特に20歳代での構成比の差が大きくなっている。

数値として少ないものの、20歳未満からの相談においても、LCCが多くなっている。



### (3) 職業別(図6)

LCC、LCC 以外ともに、職業別の内訳で比較すると、多い順に給与生活者・家事従事者と続き、相談比率もおおむね同じであるように見えるが、LCCでは、学生が無職や自営・自由業を抜いて第3位となっている。



### 3. 主な相談事例等（「消費者トラブルメール箱」に情報提供された事例を含む）

#### （事例1）最終確認画面がないので、搭乗者名や予約条件全般の確認ができなかった

予約に先立ち、自分を会員として登録し、家族が利用する分の予約をした。もともと搭乗者欄には、会員の名前が自動的に入るようなチェックが入っていたので、このチェックを外し、実際に搭乗する家族名に変更した上で、決済手続きまで進めたところ、最終確認画面がないまま予約が完了していた。

その後、予約内容がメールで届いたものの、私の名前で予約されていることに気づいた。航空会社に連絡したが「システムエラーは確認できなかったため対応できない。名義変更料が必要」と言われた。操作を間違っていたとは思わないが、予約確定前に、全体をきちんと確認できる画面が必要だ。

（2012年7月 20歳代 女性 給与生活者 大阪府）

#### （事例2）予約画面の初期設定によって、選択を誤りやすい

ウェブサイトですべて予約した。購入画面の最後にあるクレジットカード決済画面で、番号入力を間違えたので、最初の画面に戻って入力し直したところ、不要と設定していた預け入れ手荷物が、最初に表示される「荷物有り」に戻っていたようで、必要がないのに追加料金を請求された。

預け入れ手荷物はオプションであるにもかかわらず、最初から一定量を申し込む設定になっているのは間違えやすい。自分が選択し、最終的に確認できる方法に改善してほしい。

（2013年5月 50歳代 男性 給与生活者 東京都）

#### （事例3）利用できない組み合わせの便を、候補として提示された

現地1泊の予定で海外旅行を計画した。航空会社のウェブサイトには往復分の日付を入力し、一括で検索させて、システムから提示されたとおりの便を購入した。

決済後の行程表を見ると、復路便の出発時刻が、往路便到着の45分後だと気づいた。同社便の国際線はチェックインが出発時刻50分前までとあり、提示された組み合わせでは、どうやっても利用できないと分かっているはずなのに、システム側で案として出てくるのはおかしい。復路分を返金してほしいが、事業者は自己責任だと言って取り合ってくれない。

（2012年10月 30歳代 男性 大阪府）

#### （事例4）運賃以外に必要な費用もきちんと表示すべき

LCCは低運賃をアピールしているが、実際は予約操作中に様々な手数料が現れ、運賃に上乗せしている。その中でも、誰もが必ず支払う必要がある費用は、最低総額分としてあらかじめ表示すべきだ。

運賃は安く表示し続けても、手数料で調整することができてしまう。運賃の安さに比べ、手数料の割合が高いことも問題視されるべきではないか。

（消費者トラブルメール箱 2013年4月 30歳代 男性 自営・自由業 東京都）

#### （事例5）航空会社事由の時刻変更によるキャンセルで、返金に約款にない条件を付けられた

出張の会議で使うため予約・決済した便について、後日「運行時間が変更された」と連絡があった。新しい時刻を確認したが、会議と都合が合わないので払い戻しを求めたところ「変更が元の運行時刻の3時間以内なので払い戻しはしない。振替は、同日早朝発か午後遅い便に限る」とされた上、「どうしても返金希望なら、会議の開催資料などの書面を送ってほしい」などといずれも約款にない条件を言われた。

（消費者トラブルメール箱 2012年9月 50歳代 男性 給与生活者 東京都）

## 4. 問題点

### (1) ウェブサイトの表示・動作に関する問題点

LCCにおいて、ウェブサイトは重要な契約窓口そのものであり、事業者のサービス内容や契約内容を消費者に提供する「会社の顔」として機能すべきところであるが、相談事例等からは、いくつか問題点がみられる。

#### ①「最終確認画面」が見当たらない(事例1,2)

ウェブサイトにおける航空券の予約画面について、いわゆる「最終確認画面」に相当する画面や機能が、十分に備わっていると言いがたい状態にあり、消費者が入力事項のすべてを確認できないことによる、意図しない申し込みが行われるといった相談が寄せられている。

航空会社においては、これを消費者の全面的な過失として扱い、予約の取り消しなどを全く受け付けていない<sup>6</sup>。

#### ②システムの体制や準備について未成熟な点がみられる(事例3)

システム側から、搭乗締切時間にすら間に合わない組み合わせが提案されるなど、旅客側の操作によって搭乗困難な便が選択された場合、従来の航空会社の予約画面にみられるような、システム側で適切に検知検出し、利用者に再考や注意等を促す機能が、構築されてないケースが多い。

LCCではウェブサイトが重要な販売窓口である反面、モバイル機器の普及著しい中、比較的最近までスマートフォンやタブレット等による操作がサポート外であるとされ、エラー時の対応が図られていなかったことについて相談が寄せられている。また、そのモバイルサイトやアプリについても、動作や表示のエラーなどの苦情があり、今後も継続的な改善が望まれる。

このほか、文字や表などの表示位置がズレて見づらい、航空会社発祥国で用いる用語をそのままカタカナに直しているだけで、平易な日本語に置き換えられていないなど、全体的にシステムの動作面や地域化<sup>7</sup>について未成熟な点がみられる。

#### ③広告表示の運賃だけでは利用できない(事例4)

広告等では、搭乗に際し、運賃の他に必ず発生する義務的費用(決済手数料、予約手数料、空港設備料等)について、具体的に示されていないことが多い。実際の搭乗費用と異なる、運賃額のみが一人歩きする可能性が否定できず、消費者の移動手段を選択する際の情報として十分には機能していない。

このほか、事前の座席指定や、預け入れ手荷物、機内食、音楽や映画類のレンタル機器など、選択性のあるサービスについて、費用や詳細な説明が予約に先だって、容易に知りうるような表示になっているとは言い難い。

### (2) 約款や利用案内に対する、対応全般における問題点

コールセンターでの対応ぶりや、空港における現場スタッフの案内や誘導において、習熟度のバラツキによってトラブルになるとみられる相談もある。

<sup>6</sup> 「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律(電子消費者契約法)」第3条では、BtoCの電子契約において、申込内容などの確認措置を設けていない場合、原則として、消費者による錯誤や操作ミスによる無効の主張に、事業者側は対抗できない旨が示されており、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則(平成24年11月20日改訂)」I-1-2では、確認画面の例示として「最終的な意思表示となる送信ボタンを押す前に、申込みの内容を表示し、そこで訂正する機会を与える画面を設定することなどが考えられる」と示されている。

<sup>7</sup> いわゆる「ローカライズ」と呼ばれる、各国の事情や言語に対応した表示を用意したり、その言語特有の処理に合わせた改造を指す。

運航経費の合理化によって、ローコストをうたい文句とする LCC とはいえ、運送契約に基づく対応については、スムーズに、誤りがないよう扱われることが望ましい。

#### ①会社事情に伴う変更における対応が未熟(事例5)

予約後に発生する運行時刻の変更や修正<sup>8</sup>など、会社都合の対応について、約款にない対応や案内を行ったり、連絡がないまま搭乗便を変更したり、正当な払い戻し請求を拒否するなどの事例が見受けられる。

また、同一事象の処理(例:事業者事由の欠航)について、複数の約款や規程があり、それぞれ異なった対応が記されているなどのケースもみられる。

### 5. 事業者への要望

4. に挙げた問題点を踏まえ、事業者に対し、次の通り要望する。

- ① ウェブサイト上の予約・決済画面については、電子消費者契約法及び関連規則に示されているように、最終確認画面を設置し、消費者が申し込み内容全般を確認できる手順を整えること。
- ② ウェブサイトにおける表示や動作については、特に予約操作等で不具合が起こらないよう改善し、注意表示等が適切に示されるようにすること。用いられる用語は、分かりやすい表現に置き換え、消費者が誤認しないようにすること。
- ③ 運賃以外に、義務的に必要になる費用(手数料・料金類)については、運賃額に併記または含み込んで示せるような手段を講じること。
- ④ 運送約款は、解釈をめぐってトラブルが起こらないよう、消費者が、契約内容や運送条件を容易に理解できるよう整えること。また、消費者窓口等の体制整備を進めること<sup>9</sup>。

### 6. 消費者へのアドバイス

LCC に関するトラブルにおいては、従来の航空サービスとの違いによる、消費者側の戸惑いや、新しいシステムへの不慣れなどが一因とみられるものもある。それらを含めて、消費者として事前にトラブルを回避するため、次のようにアドバイスを行う。

#### (1) 予約に先立ち、約款や利用案内について、従来の航空会社との違いを確認する

- ・ LCC は、機内サービスや手荷物預け入れのルールが、各社ごとに千差万別である。航空機の利用経験が多い人でも、初めて利用する事業者の場合、従来の航空会社に抱くイメージの延長線上にはない別モノとして認識し、不明な点について利用案内や約款を確認しておく必要がある。
- ・ 運賃については、季節、曜日、時間帯、イベント等に伴う需給のほか、運行日に対する残席数や予約状況なども含めて、常に変動していることに留意する。

<sup>8</sup> 当日の気象急変などの不可抗力は除く。

<sup>9</sup> 消費者基本法第5条(事業者の責務等)第1項各号より。

## (2) 運賃以外に必要な費用を確認する

- ・運賃以外に発生する義務的費用(決済手数料、予約手数料、空港施設利用料等)や、預け入れ手荷物料、機内食選択時の費用等を確認し、最終的に支払う費用を検討する。特に手数料類は定額であることが多いため、運賃額が安い場合ほど、実際の支払額との乖離<sup>かいり</sup>が生じることに注意する。
- ・予約画面において、種々選択するサービス項目(座席指定等)についても、運賃とは別のオプション料金が課せられるものがあるので、操作中であっても画面に示される費用等の変化に注意する。
- ・予約後に機内サービスや預け入れ手荷物などのオプションを別途追加したり、搭乗当日の空港チェックイン時に追加を行うと、予約時点より総じて高額であることから、荷物の個数や重量等も、あらかじめ見込んで計画的に予約購入する。

## (3) 移動全体の面から、他の交通機関とも比較検討する

- ・運賃が安い便は、公共交通機関による空港との往還が困難な発着時間になっていることもある。空港までのアクセス方法、所要時間、費用を含め、他の交通機関(高速バス、鉄道、従来の航空会社)による移動も選択肢に入れ、総合的に判断する。
- ・LCC は、最小限の機種と機体数、折り返し作業時分で運行しており、天候や機材故障、空港の発着混雑によってダイヤが乱れると、折り返しの便も遅れ、最終的に欠航する便が出るなど、定時性について従来の航空会社に比べて劣る傾向があることを想定に入れる。

## (4) 時間に余裕を持って空港に向かう

- ・LCC が使用するターミナルや乗り場は、別棟やバス移動となることも多い上、カウンター業務については、従来の航空会社のような十分な人手では行われず、チェックインや預け入れ手荷物の受付時間についても、機械的かつ厳密であるなどから、十分な時間的余裕を見込むことが大切である。

## (5) トラブルが起きたら、消費生活センターへ相談する

- ・LCC を利用してトラブルになり、航空会社との話し合いが進まないなどの場合、消費生活センター等に相談すること。

## 6. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

消費者委員会事務局

経済産業省商務情報政策局情報経済課

国土交通省航空局航空ネットワーク部航空事業課