

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（ローコストキャリアの略）などの格安航空（以下総称してLCC）が、本格的な運行を始めて1年が過ぎました。

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）には、様々な相談が寄せられています。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ます。

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っています。



1 相談の概況

(1) 相談件数

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ます。

LCCの輸送人員実績が、全体の1割前後にも関わらず、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ます。

(2) 契約当事者の年代について

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ます。

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の利用による相談が多くなっています。

2 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
- (事例2) 予約画面の初期設定によって、選択を誤りやすい
- (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
- (事例4) 運賃以外に必要な費用もきちんと表示すべき
- (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



3 事前にトラブルを回避するためのアドバイス**(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**

- ア 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。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。
- イ 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。

(2) 運賃以外に必要な費用を確認する

- ア 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。
- イ 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。

(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。

(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。

（（独）国民生活センターHPから引用）

消費生活講座「知っておきたいスマートフォンの安全な使い方」

日時：平成25年9月19日（木）午後2時～4時

場所：クリエイトホール10階 第5学習室

対象：市内在住・在勤・在学の方

定員：20名（先着順） 費用：無料

申し込み：9月2日から電話、または「スマートフォン」と氏名・電話番号を書いて、ファックスで消費生活センター（電話 631-5456、FAX 643-0025）へ

**八王子市消費生活センター**

相談受付日時：月～土曜日（祝日・年末年始を除く）
午前9時～午後4時30分

（相談専用電話） 相談は無料、秘密は厳守します。

☎631-5455 *土曜日にお越しの際は、事前に電話連絡をお願いします。



八王子市消費生活センター

〒192-0082 東町5-6 クリエイトホール 地下1階