

～消費者被害情報～

夏休みに快適な空の旅・・・予約条件の確認は慎重に

(平成26年7月2日)

相談事例1 <予約内容を変更できない>

インターネットで LCC の往復航空券を購入したが、往路と復路の発着地を逆にしていたことに気付いた。翌日、電話で変更を申し出たところ、変更はできないので、新たに購入しなおすよう求められた。二重払いとなるので納得できない。

**相談事例2 <予約を取り消しても返金されない>**

同一の LCC の便を乗り継ぐ航空券を購入した。その後、その会社の運行状況を確認したところ、常に30分～2時間程度の遅れが発生しており、自分が乗継を1時間見込んで購入した便では乗り継げない可能性があることがわかった。会社に便の変更を申し出たら断られたので取り消そうとしたが、取り消しても返金できないと言われた。

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

近年、「LCC(Low Cost Carrier:ローコストキャリア)」と呼ばれる格安航空会社が話題となっています。LCC では、既存の大手航空会社の業務やサービスとは異なる新たな仕組みを取り入れることで、従来よりも安い航空運賃を実現しています。しかし、こうした仕組みをよく理解しないまま利用した結果、トラブルとなった事例が発生しています。航空券の購入前には、各航空会社ホームページに掲載されている「よくある質問」などで、疑問や不安に思う点を確認しておきましょう。

★ 安いのは、ワケがあります。

LCC の運賃は「出発地から目的地までの移動のみ」であることが多く、機内食、座席指定、手荷物預かりなどのサービスを利用する際には、オプション料金が上乗せされるシステムとなっています。購入前に航空券の条件をよく確認するとともに、他社の運賃と比較する際には、これらの料金も考慮することが必要です。

★ 便利なネット予約。でも、「購入」をクリックする前に、航空券の条件をもう一度確認しましょう。

LCC の航空券は、運賃種別によって異なりますが、基本運賃の場合、購入後に変更できなかったり、キャンセル(取消)しても運賃が返金されないことが一般的です。インターネットで予約する際には、購入内容に間違いはないかよく確認しましょう。スマートフォンやタブレットの場合には、画面が小さく確認しづらいので、特に注意しましょう。

★ 遅延や欠航が発生しても、他社便への振替はありません。余裕をもって利用しましょう。

既存の大手航空会社では大幅な遅延や欠航があった場合、他社便へ振替えてもらえることがありますが、LCC では自社便への振替のみです。場合によっては、翌日以降の便に振替となることもあります。日程に余裕を持って利用しましょう。また、空港までの所要時間や乗継便の時間などにも余裕を持たせましょう。

★ 都合が悪くなって旅行が中止に・・・航空券を転売してもいいの？

キャンセル(取消)しても運賃が返金されないことを理由に、航空券をオークション等で転売する事例もあるようです。しかし、各航空会社の約款では無断の譲渡を禁止しており、航空券の名義と搭乗者が違っていた場合には、搭乗することができないだけでなく、約款による罰則金を請求されることもあります。

東京都消費生活総合センター
03-3235-1155(相談専用電話)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。