

## 苦情事例に学ぶ<sup>(72)</sup>

監修 弁護士 三浦雅生

### LCCの運送約款について —レガシーキャリアとの「サービスの違い」を理解して販促する—

昨今のLCC台頭のなか、従来のフルサービスを提供する航空会社レガシーキャリアに比べて、LCCの「サービスの違い」がクレームになることがあります。とくに航空機の欠航時の代替便の手配、「受託手荷物」の事前予約方法や追加代金徴収に関する問題が発生。LCCでは独自の制限を設定していることが多いので、どこまでお客様に情報を伝える必要があるのか考えてみましょう。

### 運送約款はかなり「大胆！」

航空会社の運送約款では、「航空便スケジュール、延着及び取消」の事項に次のように記載されています。

「会社は、合理的な範囲内で、旅客又は手荷物を旅行日において有効なスケジュール通りに運送することに最大限努力を払いますが、時刻表その他に表示されている時刻は、予定であって保証されたものではなく、また運送契約の一部を構成するものではありません。運行予定は予告なしに変更されることがあります。会社は、この結果、旅客又はその手荷物の他の便への接続に支障が生じても一切責任を負いません」(日本航空運送約款より)

さらりと読み飛ばすには、かなり抵抗がある内容に思えます。唯一の約束ことは、「A地点からB地点まで旅客を運送すること」で、それ以上のことは担保しませんと言っています。この運送約款はフルサービスを謳うレガシーキャリアのものですが、LCCの約款にも同様の記載があります。

それでもレガシーキャリアにおいては、最大限の努力という趣旨なのか、アライアンス(航空連合)やそれを超えて振替されることもありますが、LCCにおいては自社便以外に振り替えられることは皆無に近く、「翌日の便は満席のため翌々日以降ではないと席は用意できない。嫌なら航空券代払い戻すので自分で他の航空券を買ってください」と空港のカウンターで案内され、旅行会社は何もしてくれなかつたとクレームになります。

そして、受託手荷物については、個数や重量は、「1個あたりの最大の長さ、最大の高さ及び最大の幅の和(以下三辺の和)が203センチメートル以内、1個あたりの重量23キログラム以内の荷物。個数は2個。これを超えて、会社が運送を引き受ける場合は、会社規則に定める料金を申し受けます」(同上約款より)となっています。多くのLCCでも同様の条件ですが、搭乗前に予約が必要などころもあり、これがなされないと割高な追加料金を請求されます。

### 利用航空会社のポイントを列記し、お客様に注意喚起を！

募集型企画旅行第3条の「旅行契約の内容」では、「運送に関するサービスの提供が受けることができるよう、手配し、旅程を管理することを引き受けます」とありますが、こと「運送条件」について触れているものはありません。

そこで旅行会社はトラブル防止の観点から、パンフレットや旅行条件書に、利用航空会社の運送約款から運送条件の「重要事項」を抜き書きしお客様に知らせたいところですが、レガシーキャリアとは違つて、LCCでは運行条件の制約や機内サービスの有料化、受託荷物や手荷物の厳格な設定があり、さらに企画旅行のIT運賃を適用した「予約クラス」と細かな条件が課されることもあります。

実際には、旅行会社がLCCの運送条件の詳細を事細かにパンフレットに記載することはほぼ不可能です。そこで、航空会社の運送約款から重要な事項を知らせる里斯クを強調するとしても、「航空会社の旅客及び手荷物の扱いは、利用航空会社によつて異なりますので、事前に必ず各航空会社に「確認ください」と記載するのが最も適当と思われます。

(曾田)



「現場」で起こっている事例多数掲載!  
クレーム予防・対応の決定版

## 『新たびクレ』

### ◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法!」一部紹介
- ①取消料 「海外危険情報」や「海外感染情報」の案内の仕方!
- ②手配内容 「テロが発生した国に行きたくない」
- ③契約 「旅行内容を変更」することは可能?
- ④パスポート 「残存期間が不足し出発出来ない!」
- ⑤情報提供 旅行業界の常識活用術 など
- ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎レター作成例「詫び状」「弁明状」「反論状」
- ◎「障害者差別解消法」事例も充実

【販売価格】正会員:1,000円 協力・贊助会員:1,300円

★JATAホームページ>「会員・旅行業のみなさまへ」>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★