

相談事例(33)

搭乗できない海外航空チケット

海外航空往復チケットをネットで申し込んだが、このチケットでは乗れないと言われた・・・

相談事例

アイフォンのアプリから格安の海外航空往復チケットを申し込んだが、航空会社でこのチケットでは乗れない、と言われた。母を日本で観光させたいと思っていたのに納得できない。代金は支払い済みだ。
(20歳代 男性)

■相談処理概要

<相談概要>

相談者は日本で働いています。母国の母を日本の観光旅行に誘うつもりで、アプリで見つけた日本の旅行代理店に往復の海外航空券を予約し、その日に代金を振込みました。

その後、日程も決まり、発券されたEチケットを母に送りました。母がそのチケットを搭乗予定の航空会社で確認したところ、「他人名義のマイレージで購入したチケットと判明したので、このチケットでは搭乗できない」と言われたと、母親から連絡がありました。「代金は振込み済みだ。何とかできないか」というものです。

<処理概要>

申し込みをした旅行代理店が、旅行業法の登録業者かどうか確認しました。まず、日本旅行業協会（JATA）に問い合わせました。その結果存在が確認できない、という回答を得ました。次に、当該事業者の所在地である東京都観光部振興課に同様に確認したところ、当該事業者名では無登録であることがわかりました。

そこで当該事業者に、チケット発券について問い合わせをすべく連絡しましたが、電話は通じたもののすぐに切られてしまい、会話になりませんでした。そこで、搭乗予定の日本の大手航空会社に以下を問い合わせました。

1. 搭乗者名、チケット番号、予約番号の確認
2. マイレージの利用法
3. マイルが他人名義で購入されていると判明しているにもかかわらず、搭乗できない航空券がなぜ発券されたのか。

◎航空会社からの回答

1. については、Eチケットの表示どおりで間違いはない。

購入に当たってはマイレージ特典航空券を利用している。

予約は、当該航空会社のホームページから予約し、当日クレジット決済をしている。

2. マイレージは所有者の2親等以内を特典利用者として10名まで登録可能である。登録に当たって書類等の提出は求めている。

◎マイレージの利用の流れ（口頭の説明から）

当該会社のホームページから、パスワード、マイレージ番号を入力しログイン。

特典利用者登録をする。10名まで可能。

予約する（個人名）。

クレジット決済⇒当該航空会社に入金される。

3. 今回の場合、特典利用者が自動的に登録した。または旅行代理店が登録したと考えられる。マイル提供者と搭乗者が異なり2親等外と判明した。その結果、搭乗はできないと伝えたもの。

相談者には、「申込みした旅行代理店は日本国内では無登録であること、大手航空会社の説明とともに、チケットは無効であり新たに搭乗券を購入するしか搭乗はできない」旨を伝えました。さらに、当該旅行代理店については警察に届出するよう助言しました。せっかくの親孝行ができなくなってしまいました。今後このような被害に遭わないためには、登録業者であることを確かめることが大切とも伝えました。

大手航空会社には、以下を要望しました。

- ・マイルの利用について正確な情報提供
- ・搭乗できない搭乗券が発券できるシステムの改善

◎疑問点

航空会社に質問した「搭乗できない搭乗券がなぜ発券されたのか。発券時点で搭乗不可であることが確認できなかったのか」についての納得できる回答は得られませんでした。当該航空会社のマイレージについては、インターネット上でさまざまな情報が錯綜しています。オークションでマイルが直接買えるというサイトもあります。マイルが売買されているにもかかわらず、相談者の購入したチケットが他人のマイルで購入されたチケットであるために搭乗できない、という説明は納得できません。

***マイレージサービスとは**

航空会社が行う顧客へのポイントサービスのことで、飛行距離に応じてポイント（マイル）がたまり、積算されたマイル数に応じて無料航空券や割引航空券などの特典を得ることができます。

***ポイントサービスの法的性質**

一義的には、マイル発行企業と参加消費者との間の合意内容において定められるものと考えられています。しかしながら、その合意の内容が約款等において、必ずしも明確ではないところもあり、結果として、双方の認識にズレが発生しているとの認識があります。

(以上)