

航空会社のマイレージサービス 相談事例からの調査と提言

一般財団法人 日本消費者協会
約款研究会 チームマイル

調査目的

(一財)日本消費者協会消費者相談室に「搭乗できない海外航空チケット」についての相談が寄せられた。相談者が新聞広告で見つけた旅行代理店で購入し、代金を振り込みした航空券が、航空会社マイレージクラブ会員の特典の不正使用によるもの、として搭乗を拒否された、という事例である。

日本でのマイレージサービスの導入は1997年ころという。その後、アライアンスの締結や提携が活発化して、マイレージサービスを共通化する動きが出てきた。さらに、マイルをホテル宿泊、食事、買い物、提携クレジットカードでの支払いなどさまざまな場面で付与するサービスへと変貌してきている。今回は、航空券に対する不正利用に絞っての調査、提言を行うこととする。

1 相談事例

新聞広告で見つけたB旅行代理店にスマートフォンのアプリから格安の海外格安航空チケットを申し込んだ。搭乗予定のA航空会社現地事務所で「このチケットでは搭乗できない」と言われた。親族を日本で観光させたいと思っていたのに納得いかない。代金は支払い済みである。(20歳代 在日外国人)

相談概要：相談者は、親族を観光旅行に招くために新聞広告で見つけた日本のB旅行代理店に往復の海外旅行券を予約し、その日に代金を振り込んだ。搭乗予定の親族が発券されたEチケットを現地のA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」と搭乗を拒否された。「代金は振り込み済みだ。何とかできないか。」との相談だった。

処理概要：搭乗予定のA航空会社に問い合わせたところ、「搭乗者名はEチケット記載名と同じ搭乗予定の親族であった。マイレージクラブ会員C(以下会員C)が自分のマイルを会員Cの親族でない相談者の母親名義でA航空会社のホームページから特典航空券として予約し、空港利用税などをクレジット決済していた。しかし、搭乗予定の現地A航空会社が特典利用者確認の際にマイレージクラブ会員C名を確認したところ、会員C名を知らなかったことから不正使用と断定し搭乗できないと伝えた。」との回答だった。東京都観光部旅行業係によると、B旅行代理店会社名での登録は確認できない、ということであった。

A航空会社からは、「相談者のEチケットは会員Cの不正使用によって発券されたものと判明した。このEチケットは無効である。搭乗するには新たに正規航空券を購入する必要がある。特典航空券の発券の不正利用をした会員Cと旅行代理店Bの関係については、確認していない。」との回答を得た。その後相談者の親族は、現地で改めて航空券を購入し来日したとのことであった。

このA航空会社の回答から、改めて特典航空券の利用に関する質問を行った。

◆当該航空会社の当該相談事案に対する回答と見解◆

<質問>	<回答>	<要望>
①本人名義の搭乗券が使用できなかったのはなぜか。	当該航空券は A 航空会社（以下 A 社）マイレージクラブ会員規約 11 条（特典は会員のほか、指定利用者によっても一部特典を除き利用できる。指定利用者の範囲は会員の配偶者及び会員の二親等以内の親族に限る。指定利用者には、特典申込み時に事前申請を行う必要がある。この際、 <u>続柄を証明する書類の提出をお願いする</u> 場合がある。）	質問の回答とはいえない。 しかし証明書類の提出は求めていなかった。にもかかわらず、搭乗時に搭乗券をチェックすることは整合性がないのではないか、と言う疑問がある。
* 回答とはいえないので再質問 ②当該航空券で搭乗できなかったのはなぜか。 また、特典航空券の登録時にはノーチェックであるのに、搭乗時にチェックするのはなぜか。	特典航空券の搭乗者である親族が当該会員情報を答えることができなかったため、不正が発覚（不正と確認）した。 そのため搭乗はできなかった。	当該搭乗予定者のみがたまたまチェックされたということか。搭乗日前に確認したことで判明したのか。 逆に搭乗日当日であればノーチェックだったのか。搭乗時のチェックにどのような意味があるか不明である。
③搭乗できない航空券が B 旅行代理店で発売できるのはなぜか。	A 社マイレージクラブ会員の口座から同社ウェブサイトにて特典航空券に交換し発券されたもの。他人名義のマイルで航空券が発券されたのは、マイレージ会員 C が特典利用者登録に相談者親族の名前を登録した為である。	質問の回答とはいえない。 証明書類の提出は求めていなかった。A 航空会社に責任はないのか。
④利用規約にある「二親等以内の親族」とは思われない名前を登録できたのはなぜか。	回答（抜粋）：特典申込み時に <u>続柄を証明できる書類の提出をお願いする</u> 場合がある。としている。	回答からは、登録できた理由が解明できない。
⑤A 航空会社マイレージクラブ会員 C が登録した特典利用者と、相談者の親族（E チケット名義人）は同一人物か。	名義人は一致している。相談者がインターネットで E チケットを申込みした B 旅行代理店が、A 航空会社の特典航空券をマイレージクラブ会員 C から購入した経緯は把握していない。	

<p>⑥不正にマイレージを使用したマイレージ会員 C についての対処はどのようになされたか。</p>	<p>会員規約第 29 条により口座利用停止とした。マイルの引き出し、積算口座の利用停止、すなわち没収と同じ。会員資格の取り消しと今後の A 社マイレージクラブの参加も認めないこととした。</p>	<p>不正利用者には厳正な聞き取りをし、再発防止に備えるべきである。 A 社マイレージクラブ会員規約第 29 条 会員資格・特典の利用停止は、明確な利用停止の規定とは読み取れない。また相談者の被害回復はなされていない。</p>
<p>⑦事情聴取はされたか。早急に原因究明し対応策の公表を求める。</p>	<p>不正使用の不正発覚の場合会員への連絡はしないことが多い。会員 C は行方不明のため今回の処置は連絡していない。今回の相談事例のような場合の対応には、関与する事が難しい。不正な航空券の見分け方として、特典航空券の場合「A●ARD」の印字がある。クレジットカード払いの場合は、支払い手段の欄に「マスキングしたクレジットカード」の番号の印字がある。掲載する事で航空券販売者が文字を消してしまう怖れもあり、現時点では掲載に至っていない。</p>	
<p>⑧不正に発行された正規搭乗券の代金を当該相談者に返還すべきではないか。</p>	<p>航空代金の返還には応じられない。また、後日改めて購入した「航空券」の代金については弊社が収受する正当な代金であると考えられる。</p>	<p>正規搭乗券を購入した消費者の被害について責任はないと言えるか。</p>
<p>⑨消費者被害の救済はどのように対応するのか。</p>	<p>E チケットには会員のクレジット情報、特典航空券の情報が記載されており、簡単に改ざんが可能であり偽造しやすいと想定される。 被害防止策として WEB サイトに注意案内を掲載するにあたり、社内で議論があった。(顧客である) 旅行業者が、掲載内容をどのように取るかが問題視された。結果として、精一杯の対応である。</p>	<p>改ざんできないようなチケットの開発が必要。情報提供する相手はだれか。旅行業者やビジネスクラス以上の顧客で、一般消費者は対象にならないのか。疑問が多い。</p>
<p>⑩マイレージ特典航空券が B 旅行代理店で購入できたのはなぜか。</p>	<p>正確には不明である。弊社マイルに交換する際に不正取得したポイントをマイルに交換し、不正使用したのではないか。マイレージカードは、ポイントカードであり、入会時に身分証明を必要としない。身分を隠して複数のカードを使用し、偽名で入会することも可能である。</p>	<p>入会時に身分証明が不要であり、偽名入会などが可能であれば、搭乗時のチェックは意味がないのではないか。 また特典航空券が第 2 親等以内であることも不要ではないか。</p>
<p>⑪：B 旅行代理店への聞き取りは行っているか。</p>	<p>聞き取りはしていない。</p>	<p>聞き取りをする事で被害防止につながるのではないか。聞き取りはすべき。</p>

その他

●マイルは会社にとって負担となっている。未使用のマイルは負債である。その一方でロイヤリティー（マイルージ）を高めている。本来マイルージサービスは、ビジネス客を対象としたものである。

●ネットオークション等への出品は確認している。そのつどサイトに売買されたチケットの取り下げを依頼し、応じてもらっているが出品数が多く（対応が）追いついていない。

チケットは非売品であり、サイトに「オークションでチケットを扱わないでほしい」と要請しても、「システムの都合上で、できない」といわれ対策に苦慮している。今回のような特典航空券の不正利用が行われているのも事実である。海外便はパスポート情報が必要だが国内便はパスポート不要のため、不正利用者が多い。対策に苦慮している。

<要望>「対応に苦慮する」のではなく不正利用防止策を講ずるべき。

聴き取りから判明した問題点

1 A 航空会社は、マイルージ会員の入会時の身分証明を求めておらず複数、偽名登録が可能と承知している。

2 特典航空券利用者の範囲を2親等以内と規定している。しかし登録時書類の提出は求めていない。

3 不正利用があることを認識している。

4 ネットオークション上の売買も承知している

5 しかるに被害防止に対する有効な手段を講じていない。

2 マイルージサービス利用についてのアンケート調査

調査目的：不正使用によって発券された搭乗券をきっかけに、「マイルージクラブ（ポイント制度）」会員規約の調査を行い、その結果から問題点を指摘し、要望・提言を行う

調査対象：国内外大手航空会社11社

調査期間：平成29年5月2日～平成29年6月15日

調査表：会員規約の特典利用及び不正使用に対する措置

【質問】

- ・マイルージの特典制度に申込みをした本人以外も利用できるのか
- ・本人以外の利用が出来る場合は、どのような手続きが必要か
- ・不正使用が判明した場合、不正使用者に対する措置と被害を受けた一般消費者への対応

会社名	解答まで(回数)	本人以外のマイル利用範囲	左記の手続方法	不正利用者への対応	被害救済
中国国際航空	1	○	・会員本人からの申込 ・特典譲渡申込書ならびにパスポートの確認書類	・プログラム中止 ・会員資格剥奪 ・損失の回収	・被害者への調査協力
エールフランス	2	○	・手続き不要	・アカウントの取消 ・入会資格はく奪 ・マイル没収 ・未使用マイル取消	・ケースバイケース
アリタリア-イタリア航空	2	○	・会員本人からの申込	・約款に従う	・個別対応
ルフトハンザドイツ航空	2	○	・会員本人からの申込	・航空券無効 ・航空券相当額の請求 ・マイルージ口座凍結 ・マイル使用禁止	・引き落とされたマイルを口座に返還 ・口座凍結の解除
カンタス航空	電話	○	・会員本人からの申込	・予約取消、他	×

シンガポール航空	5社無回答				
エミレーツ航空					
大韓航空					
ブリティッシュ・エア ウェイズ					
日本航空(JAL)					
全日本空輸 (ANA) (聞き取り)	1	○	・会員本人からの申込	・会員資格取り 消し ・マイル没収 ・特典利用停止 ・マイル返還請 求 ・マイル口座凍 結	・不正航空券販売 についての注意案 内を WEB サイトに 掲載 ・口座凍結

(1) アンケートに対する問題点

①アンケートへの回答が不誠実

アンケート送付に対し指定期日までに回答があったもの 0社

回答期日経過後に回答したもの 2社

未回答の事業者にも再度アンケートを送付。

アンケート催告に対して回答したもの 3社(電話含む)

無回答 5社

②アンケートに対する対応

アンケート用紙送付に対して、会社の住所は公開していない、どこで調べたのか、住所も間違っている、等の暴言ともいえる対応がなされた事業者があった。

③Web サイト上の問題点

・英文による記載のみの規約 (1社) など日本の消費者にとって必要な情報が入手できるとは言えない実態が判明した。

・ホームページはこれから旅行をしようとするものに対する情報のみで、消費者が真に求める情報が提供されていない。消費者が直接問い合わせ出来る窓口を設置するべき。

航空会社の対応に対する問題点

・アンケートの回答期日までに回答を寄せた航空会社は皆無であった。2度目の催告に対しても無回答の航空会社が10社中5社あった。この結果から、航空業界においては、消費者の存在を認識していないのではないか、との疑念を持たざるをえない。

消費者基本法には、とりわけ取引における安全の確保と早急な被害救済、消費者への必要な情報提供等を規定している。A航空会社からは被害発生についての事実確認の相談者への聞き取り、被害救済、被害再発予防について具体的な提案はなされなかった。

3 ホームページ上で確認できた約款（不正使用）の調査結果

*詳細は別紙参照

	入会規定の有無	不正使用規定	不正使用者への措置	マイル	被害救済
内容	有(年齢含) 5社 無 5社 不確認(英語表記) 1社	有 10社 不確認1社 未確認1社	会員資格剥奪、会員 資格停止の権利、退 会させる権利等 11社 再入会拒否 6社 損害賠償請求の権利 10社 不正利用特典の正規 料金の請求6社 損害及び訴訟費用の 支払い 3社	失効取消、没収3 社、抹消、引き換え 拒否、口座封鎖、特 典抹消、未使用特典 失効 特典の利用差止	記載無し 11社

(ホームページ上 確認出来た航空会社 11社)

(1) 入会規定

有 5社、無 5社、不確認(英語表記)1社

(2) マイレージ会員規約における不正使用の規定

①確認できたマイレージ会員規約（以下会員規約）によれば、不正使用に対する何らかの規定の存在は確認できた。

②不正使用者に対しての損害賠償規定

規定あり10社、不確認1社。

しかし、規定はあるが不正使用者に確認する旨の規定は見当らなかった。

③不正利用者への措置

会員資格剥奪、会員資格停止、会員退会、即時契約終了、再入会禁止・拒否等表現の差異はあるが何らかの形で会員資格を付与しない規定であった。

④マイルの扱い

マイル没収3社、マイル抹消、マイル引き換え拒否、マイル口座封鎖、マイル特典抹消、マイル失効、未使用特典失効、特典の利用差止め又は没収などの規定があった。

⑤その他

正規運賃請求6社、行政処分、法的措置の文言も見られた。

しかし、約款からは、このような規定が不正使用者に対して実際にどのような措置がなされたかは確認できなかった。また、不正使用された航空券と知らずに取得したが、使用できなかった消費者に対する被害救済規定は確認できなかった。

(3) 不正使用に対する航空会社の認識

①消費者に十分伝えようという意思や配慮は感じられなかった

②マイレージ利用者は、ビジネスクラス以上の乗客と大手旅行会社（すなわち、ツアー客を大量に募集して、客席を使用してくれる）が対象

③不正使用によって発券された正規航空券では搭乗できない

事例における当該会社については、国内外を問わずマイレージの不正使用の存在を認識していた。にもかかわらず不正使用について消費者への周知は十分とは言えない。当協会から不正使用に対する周知についての申し入れを行った。申し入れ後の確認を行ったが Web サイト上での周知は、簡単にはたどり着けず、サイト内検

索が困難な場所に置かれており、消費者が簡単にアクセスできる状況には遠く及ばなかった。不正利用に対する周知について、対象をだれにするかが社内でも問題となったということであった。会員の不正使用防止の具体的な対策は示されなかった。

A 航空会社は、マイレージの会員 C による不正使用が行われたために消費者被害が発生したにもかかわらず、直接の契約関係がないとして、消費者の被害救済には言及がなかった。この相談事例のように、まったく無関係な消費者がマイレージの特典を悪用したかのような対応とそれによる被害が救済されないことは、企業の社会的責任が果たされているとは考えられない。

強く善処を求めたい。

約款からみた特典航空券の問題点

特典航空券の登録者は①「親等（家族）」という規定がある航空会社は 3 社であった。②「親族」の規定がなく一定の条件を満たせば、会員が指定する者に付与される航空会社は 6 社であった。親族以外を登録した場合、搭乗時に何らかの書類チェックを行っている航空会社が多かった。登録者は入れ替えも可能であり、一定の範囲の不特定多数、が登録出来るといえる。今回の相談事例では、親族でないものが登録されていた。しかし、第三者を登録することが可能であり、搭乗時のチェック内容を事前に通知していれば、今回のような事態は起こらなかったのではないかと推察される。また、大韓航空のようにポイントプログラムは「大韓航空会社と関連会社を多用している客への常用顧客制度」である旨を明確に記載しているところがあった。

航空会社と提携カード会社の広告表示の問題点

次にあげるのは、A 航空会社サイト内カード会社広告である。

このシミュレーションによると、家庭における一ヶ月の支出をすべてカード払いにするというもので、平均的一般家庭の支出を 303,000 円としている。

顧客囲い込みとして、いたずらにカード払いによるマイル獲得をあおるのは大変問題である。



お支払いが「カード払い」のAさんは…

1年間で **32,160** マイル相当*
もらえる!

1ヶ月の支出合計 303,000円のうち
カードで支払う金額 **268,000円**
(年間3,216,000円)

カード払いで 650マイル相当 毎月たまると!	カード払いで 200マイル相当 毎月たまると!	カード払いで 250マイル相当 毎月たまると!	カード払いで 80マイル相当 毎月たまると!	カード払いで 120マイル相当 毎月たまると!
食費 65,000円	住居 20,000円	光熱・水道 25,000円	家具・家事用品 8,000円	衣服および趣味 12,000円
医療・健康 12,000円	交通・通信 42,000円	娯楽 13,000円	教育・娯楽 31,000円	その他 65,000円
現金払い 獲得マイル なし	カード払いで 420マイル相当 毎月たまると!	現金払い 獲得マイル なし	カード払いで 310マイル相当 毎月たまると!	カード払いで 650マイル相当 毎月たまると!

通常の [] カードのお申し込みはこちら

[] カードのお申し込みはこちら

すでに [] カードをお持ちの方へ
ゴールド・プレミアムへの
ランクアップは [] から

お支払いが「現金払い」のBさんは…

1年間で
もらえるマイル
なし!

1ヶ月の支出合計 303,000円のうち
カードで支払う金額 **0円**
(年間0円)

現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし
食費 65,000円	住居 20,000円	光熱・水道 25,000円	家具・家事用品 8,000円	衣服および趣味 12,000円
医療・健康 12,000円	交通・通信 42,000円	娯楽 13,000円	教育・娯楽 31,000円	その他 65,000円
現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし	現金払い 獲得マイル なし

※標準ボーナスマイルは10マイルコースの場合のイメージです。*CHi DASHポイントをマイルに移行・交換した場合

通常の [] カードのお申し込みはこちら

[] カードのお申し込みはこちら

すでに [] カードをお持ちの方へ
ゴールド・プレミアムへの
ランクアップは [] から

次は、同じサイト内広告にあった、札幌・東京間などの往復特典航空券分のマイルを取得するためのシミュレーションである。



この広告によると

- (1)毎月 10 万円近くクレジットカードを使用。
- (2)更にそのカードでハワイ往復の正規料金の航空券を購入し、旅行。
- (3)ハワイで、10 万円分買い物をする。

航空会社が格安航空券を発売している一方で、これらの広告は現実的ではなく、いたずらにクレジットカードの使用を勧めており、大変問題である。

まとめ

(1) 被害救済はされるべき

①航空各社のマイレージ会員規約に不正使用者に対する損害賠償規定がある会社は 5 社あった。そうであれば、今回の相談事例の被害者に対する被害救済の方法もあるのではないか。例えば、航空会社が被害者に損害を補償(搭乗させる)し、航空会社は補償した額を損害として不正使用者に請求する事は出来ないのか。約款には、不正使用者に賠償請求する損害はどのような損害が発生した場合、誰に請求するのか、明確ではない。しかも不正使用によって発券された正規搭乗券を所有する者(善意の第三者)に対する救済等については、まったく言及がない。確認できた航空会社 11 社の約款には、被害救済を明記している約款はなかった

②二親等の規定によって、特典航空券の利用者と、会員との関係を証明するのが困難かつ、チェックする仕組みも機能していない。このような被害が発生するシステムであるなら、被害者は搭乗させるべきである。

(2) マイレージサービスの不正使用規定

航空各社は、表現の違いはあるが不正使用に関する何らかの規定を設けていた。

しかるに、不正使用者への適応は確認できなかった。

①航空会社は、マイルの不正利用については、認識している。

②インターネット上でマイルが売買されておりそのことを航空会社は認識しているが、事実上野放しの状態である。これでは不正使用が横行してもやむをえない。

③それとは知らずに不正使用によって発券された搭乗券を購入した者が、搭乗を拒否される事態となるが、被害救済はなされなかった。

A 航空会社は、マイルの不正使用の認識があるにもかかわらず、不正使用者によって被害を受けた消費者がその被害を救済されない。損害賠償規定を使ってでも消費者被害の救済に積極的に取り組むべきである。

そうする事によって不正使用は無くなると考える。A 航空会社についていえば、「売買契約がないので直接対応はできない」として、被害救済は行わなかった。また、入会時の偽名の使用も認識しているとの事であった。このような状況が不正使用を許す温床にもなっているのではないか。消費者の被害救済について、航空各社の積極的な対応を求める。

マイレージサービスは、上顧客(ビジネスクラス以上を頻繁に利用する)や座席を大量に購入してくれる旅行業者が対象(例:大韓航空に明記)とされている。そのため、上顧客のサービスとして、ストレスフリーとしているので、チェック機能がはたされていない。また、旅行業者に対する配慮のため、不正使用航空券に対する被害情報の注意喚起についても積極的ではない。

(3) マイレージサービスを含むポイント制度の法規制が必要である。

マイレージをはじめ、生活のさまざまな場面でポイントサービスが付与される。消費者がポイント収集にらされている状況がある。

ポイント交換率が、予告なく引き下げられるケースもあり、また、インターネット上でポイントの売買も盛んに行われている。消費者がポイント制度で被害に遭わないよう、又被害に遭った場合被害救済を求めることができるよう早急な法規制が必要である。

(4) 航空会社の対応が誠実であるべき。

どの航空会社も、消費者にしんしに対応しようとする姿勢が見られなかった。当協会のアンケート調査に回答したのは10社中5社に過ぎなかった。しかも二度にわたる要望に対し回答をしたものは5社のうち3社であった。消費者の知る権利を尊重すべきである。

連絡先

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 1-18-1 千石屋ビル3階
(一般財団法人) 日本消費者協会 消費者相談室 担当 内田・高島

TEL : 03-5282-5311

Fax : 03-5282-5315

e-mail:soudan@jca-home.com

国土交通大臣 様

(※同文書を以下3箇所にも送付)

経済産業大臣 様

消費者庁長官 様

消費者委員会 様

一般財団法人 日本消費者協会

理事長 松岡萬里野

航空会社へのマイレージサービス アンケート調査、約款からの提言

消費者にとって、航空機での移動は日常的なものとなっています。航空各社のマイレージサービスは、多種多様な場面で使用されています。今回のマイレージサービスの調査から、以下について強く要望致します。

1 マイレージサービスの不正使用で被害を受けた消費者の被害救済をすべきである。

- (1) 航空会社は不正利用の実態を把握しながら、具体的な対策を実施していない。早急な対策をすべきである。
- (2) 正規の航空券として販売された航空券が不正使用によったものと判明した場合、発券した航空会社は責任をもって被害者を救済すべきである。
- (3) 不正利用の存在と不正利用した場合の処置を具体的に公表すべきである。

2 航空会社には消費者窓口の設置を求める。

エコノミー客も顧客であるとの認識を求める。同時に航空各社の所在地の開示、消費者対応窓口の設置、多様なアクセス手段の設置などを求める。

3 国は航空業界に対して消費者保護施策を徹底すべきである。

アンケート調査にあたり各航空会社の所在地、消費者対応窓口の確認を取ることが困難であった。ホームページ上でも確認することができなかった。航空機による国内外への移動は特別なことではない。東京オリンピック・パラリンピックには多数の外国人の来日が見込まれており、その大半は航空機によるものである。国の施策として、航空会社に対し訪日客を含め一般乗客への誠実な対応を徹底すべきである。

4 マイレージサービスを含むポイント制度の法規制が必要である。

早急にポイントサービスに対する法規制を求める。生活のさまざまな場面でポイントサービスが付与され消費者がマイレージサービスのポイント収集に踊らされている状況がある。また、インターネット上での売買も盛んに行われている。マイレージサービスのポイント交換率が、予告なく引き下げられるケースもある。消費者がポイント制度で被害に遭わないよう、又被害に遭った場合被害救済を求めることができるよう早急な法規制を求める。

連絡先

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 1-18-1 千石屋ビル3階
一般財団法人 日本消費者協会 消費者相談室 担当 内田・高島
TEL : 03-5282-5311 Fax : 03-5282-5315