



国空国第865-2号
国空事第253号
平成20年7月10日

総合政策局観光事業課長 殿

航空局監理部国際航空課長

航空局監理部航空事業課長

航空運送契約と国際航空券の取扱いについて

昨今、eチケットが発券された後に、これを発券した代理店が、旅行業者から航空運賃を受領していないことを理由に、旅客の承諾なく予約を取り消し、その結果、旅行者が旅行会社から搭乗を拒否される、あるいは、当日運賃での搭乗を求められる、という事案が発生し、問題となっているところです。

この問題への対応として、今般「航空運送契約と国際航空券の取扱いについて」(平成20年国空国第865-2号、国空事第253号。)において航空局としての考え方を整理し、国内外の航空運送事業者及び国際航空券の発券を行う代理店に対し、別添のとおり通知したところです。

航空運送事業者が、本通知に沿って国際航空券を適切に取扱うためには、旅行業者のご理解とご協力が必要不可欠であることから、旅行業者が本通知の趣旨を理解され、航空運送事業者と連携して適切な取扱いが図られるよう、旅行業者に対する周知方よろしく申し上げます。

(別添)

平成20年7月10日
国空国第865-2号
国空事第253号

外国航空運送事業者 殿
本邦航空運送事業者 殿
国際航空券の発券を行う代理店 殿

国土交通省航空局監理部国際航空課長

航空事業課長

航空運送契約と国際航空券の取扱いについて

昨今、eチケットが発券された後に、これが発券した代理店が、旅行業者から航空運賃を受領していないことを理由に、旅客の承諾なく予約を取り消すという事案が発生している。

このような事案に対する航空局の考え方は下記のとおりであるので、了知されたい。

記

1. 航空運送事業者及び国際航空券（eチケットを含む。）の発券を行う代理店（以下「発券代理店」という。）は、自らが航空運賃を受領するまでの間は、航空券を発券する必要はない。未だ発券を行っていない段階では、旅行業者が旅行者から旅行代金を受領している場合であっても、当該旅行者に対して、航空運送事業者は航空運送契約に基づく運送サービスを提供する義務はない。
2. しかしながら、一旦航空運送事業者又は発券代理店が航空券を発券した後は、航空運送事業者と旅客との間に航空運送契約が成立しているため、航空運送事業者及び発券代理店は、国際運送約款に定められた取消事由に該当する場合又は誤発券の場合を除き、旅客の了承なしに解約及び払い戻し処理を行うことはできない。このことは、航空券を発券した者が、たとえ旅行業者から航空運賃を受領していない場合であっても、同様である。
したがって、上記取消事由等がないにもかかわらず旅客の了承なしに解

約・払い戻し処理を行った者は、当該旅客に対し原状回復や損害賠償の責任を負うこととなる。なお、航空運送事業者は、上記取消事由等がないにもかかわらず旅客の了承なしに解約・払い戻し処理が行われたことを認識した場合には、自ら解約・払い戻し処理を行っていない場合であっても、当該解約・払い戻し処理を行った者に対して原状回復を求めるものとする。

3. 以上の考え方は、紙片の航空券の発券の場合でも、eチケットの発券の場合でも、同様である。なお、eチケットの「発券」とは、航空運送事業者の予約・発券システムにおいて発券処理がなされることをいい、eチケットの控えが物理的に旅客に届いていることを要しない。

以 上