

搭乗拒否補償の制度設計：欧米の現状と日本への提言

著者	小林 貴之
雑誌名	研究論集
巻	113
ページ	213-230
発行年	2021-03
URL	http://doi.org/10.18956/00007975

搭乗拒否補償の制度設計

— 欧米の現状と日本への提言 —

小林 貴之

要 旨

今日の航空運送事業においてオーバー・ブッキングは不可避であるが、そのために搭乗拒否となった旅客に対する保護法制として代表的なものは、米国運輸省の定める連邦規則第14編第250条と欧州連合の定めるEC規則第261/2004号である。本稿においては、これらの旅客保護法制における自主協力旅客、搭乗拒否旅客、優先搭乗基準および補償金額などを比較検討することにより、旅客と航空会社の利益を均衡させる制度設計の姿を明らかにしようとするものである。さらに、我が国の本邦航空会社のフレックス・トラベラー制度が果たして役割が、搭乗拒否補償の制度設計の観点から旅客保護に十分資するものであるか否かについても、米国と欧州の制度を基に検証を行うものである。

キーワード：DBC、搭乗拒否、フレックス・トラベラー、EC261/2004、オーバー・ブッキング

1. はじめに

多様な運賃によるイールド・マネジメントを行う現代の航空会社にとって、オーバー・ブッキングは不可避な事業活動の一種であるが、航空機に装着している座席数よりも多くの予約済み旅客が空港に現れた場合、航空会社は運送契約における債務不履行責任を負うこととなる。その際の航空会社の旅客への補償金額と支払手続きを定めた旅客保護法制の代表例が米国運輸省の定める米国連邦規則第14編第250条¹（以下、米国 DBC 規則²）および欧州連合の定めるEC規則第261/2004号³（以下、欧州 EC261/2004）である。

これらの旅客保護法制については、過去に日本空法学会研究報告における報告内容をまとめた論文などにおいて補償金額等の紹介がなされているが⁴、搭乗拒否補償の制度設計の観点からの考察としては、いまだ十分なものとは評価しがたいと考える。

そこで本稿は、米国 DBC 規則における搭乗拒否補償の制度設計に関し、主に搭乗拒否旅客の選定方法、補償金額および支払方法などについて、必要に応じ欧州 EC261/2004との重要な相違点についての比較検討を行いながら、その旅客保護法制としての妥当性について検討を行うものである。さらに、我が国の国内旅客運送分野において、本邦航空会社は2001年6月より

フレックス・トラベラー制度⁵という米国や欧州の上記旅客保護法制と類似の制度を導入したが、その制度設計とその役割について米国や欧州の制度との比較検討を行うことにより、我が国の旅客保護制度として望ましい制度設計となっているのかについても検討を行うものである。

まずは、現在米国および我が国において航空会社がどの程度オーバー・ブッキングによって旅客の搭乗拒否を行っているのかを政府統計資料によって明らかにした上で、航空会社の債務不履行による旅客への救済制度として、米国、欧州および我が国の制度が十分な役割を果たしているのか否かについて検討を行っていくこととする。

2. 米国と我が国における搭乗拒否の現状

(1) 米国における搭乗拒否旅客数

米国 DBC 規則は航空会社に対して、(i) 航空機の装着座席数を上回って空港に現れた予約済み旅客数（以下、不足座席数）、(ii) 航空会社の要請に応じ対価を得て予約上の権利を放棄したボランティア旅客数（以下、自主協力旅客数）および (iii) 航空会社が旅客の意思に反して搭乗の拒否を行った搭乗拒否旅客数（以下、搭乗拒否旅客数）他を報告させ、これを四半期ごとに公表している⁶。米国運輸省が公表した2017年1月から2019年12月までの米国航空会社の統計数値⁷から、世界三大航空アライアンスの主要メンバーであるアメリカン航空、ユナイテッド航空、デルタ航空および大手 LCC の代表としてサウス・ウエスト航空とジェットブルー航空の直近3年間の数値を合計したものを、米国における搭乗拒否の現状としてまとめたものが次の一覧表である。

表1 米国における搭乗拒否の現状（2017年1月～2019年12月）

航空会社	不足座席数	自主協力数	搭乗拒否数	全搭乗旅客数	1万人当たりの搭乗拒否数
アメリカン航空	235,423	219,893	15,530	405,558,488	0.38
ユナイテッド航空	120,078	117,809	2,269	295,174,626	0.08
デルタ航空	322,736	322,021	715	419,687,406	0.02
サウス・ウエスト航空	103,423	89,613	13,810	478,677,083	0.29
ジェットブルー航空	8,933	7,365	1,568	112,366,402	0.14
合計	790,593	756,701	33,892	1,711,464,005	0.20

(資料) 米国運輸省 Air Travel Consumer Report, March 2018, March 2019, March 2020より筆者が抜粋し、集計。

このように米国における搭乗拒否に関わる現状の数値を見ると、上記米国大手航空5社における1万人当たりの搭乗拒否旅客数は平均0.20人と少ないように見受けられるが、もしこれを

予約済み旅客の実数ベースでみるならば、上記米国大手航空5社合計の年間平均予約済み旅客数約5億7千万人のうち、その意思に反して搭乗を拒否された旅客の数は年間平均1万1千人以上に達していることがわかる。

(2) 我が国における搭乗拒否旅客数

我が国においても米国運輸省と同様に、国土交通省が本邦航空会社に対して、国内線における(i)不足座席数、(ii)自主協力旅客数および(iii)搭乗拒否旅客数等を報告させ、これらの数値を「航空輸送サービスに係る情報公開」として四半期ごとに公表している。

次の一覧表は、国土交通省の上記情報公開資料より2017年4月から2020年3月までの本邦航空会社の国内線における数値を集計し、一覧表にまとめたものである⁸。

表2 我が国における搭乗拒否の現状(2017年4月~2020年3月)

航空会社	不足座席数	自主協力数	搭乗拒否数	全搭乗旅客数	1万人当たりの搭乗拒否数 ⁹
日本航空グループ	5,087	3,541	1,546	89,849,190	0.17
全日本空輸グループ	13,544	11,068	2,476	115,575,170	0.21
日本トランス・オーシャン	368	235	133	8,798,879	0.15
スカイマーク	231	231	0	20,762,083	0.00
エア・ドゥ	1,475	1,475	0	6,315,955	0.00
琉球エア・コミューター	73	43	30	1,441,077	0.21
日本エア・コミューター	90	70	20	2,243,172	0.09
ソラシド・エア	881	695	186	6,012,526	0.31
スター・フライヤー	1,192	1,182	10	7,951,491	0.01
フジドリーム・エアラインズ	6	6	0	N/A ¹⁰	N/A
合計	22,947	18,546	4,401	258,949,543	0.17

(資料) 国土交通省報道発表資料「航空輸送サービスに係る情報公開－フレックス・トラベラー制度に関する情報」より筆者が抜粋し、集計。

我が国における本邦航空会社の搭乗拒否に関わる現状の数値を見ると、1万人当たり搭乗拒否旅客数は平均0.17人であることから、米国における同数値の0.20人と比べると少ないものの、これを予約済み旅客の実数ベースで見ると、年間平均1千4百人以上の旅客の意思に反する搭乗拒否が行われていることがわかる。また、上記の数値は本邦航空会社の国内線に限ったものであり、我が国を出発する外国航空会社も含めた国際線における搭乗拒否旅客をこれに加

えると、その被害者の数はさらに増えることとなる。

我が国においては本邦航空会社が国内旅客運送約款においてフレックス・トラベラー制度を導入しているが、まずは米国と欧州における自主協力旅客と搭乗拒否旅客に対する保護手続きを検討し、我が国においても米国 DBC 規則や欧州 EC261/2004と同様の旅客保護法制を創設する必要性の有無について明らかにしたい。

2. 米国における自主協力旅客保護の制度設計

(1) 自主協力旅客の募集

航空会社がオーバー・ブッキングに起因する旅客の搭乗拒否を行うためには、搭乗拒否の対象たる旅客を選定する前に、自発的に搭乗の権利を放棄する自主協力旅客を募らなければならないとされている¹¹。航空会社は、金銭補償またはなんらかの経済的価値による補償（以下総称して、補償金等）を提供することと引き換えに、予約済み座席の権利を放棄してくれる旅客を募り、これに応じた旅客と合意を成立させる必要がある。この場合の旅客との合意とは、航空会社の債務不履行責任に対する一種の和解契約と解される。したがって、このような和解契約が有効に成立するためには、旅客が和解を受け入れるか否かの合理的判断を行えるに足るだけの十分な情報を航空会社に提供させる必要がある。

そこで米国 DBC 規則は、航空会社に対して次のような旅客に対する告知義務を課している¹²。すなわち、(i) 搭乗拒否をされた場合に補償金を受け取れること、(ii) 航空会社は搭乗拒否の前に自主協力旅客を募集しなければならないこと、(iii) 補償金の具体的金額、(iv) 補償金の支払い手段、(v) 航空会社の条件提示に対する旅客の選択権などについて、米国 DBC 規則が規定する書式の告知文を航空会社は作成し、旅客に手交しなければならないとしている¹³。このような手続きが法定されていることにより、旅客は自らの権利を明確に認識し、補償金等と引き換えに運送を受ける権利を放棄するか否かの合理的な判断を行うことができるわけである。

さらに航空会社が、自主協力旅客に対して金銭の補償に代えて、無償航空券または割引航空券の提供を申し出ることを認める一方、それらの航空券の制限事項、たとえば旅客の負担となる諸手数料、事前予約購入制限、設定座席数制限、適用除外期間などを自主協力旅客に開示した上で、旅客の合意を得なければならないとの義務を課している¹⁴。無償航空券や割引航空券などは適用除外期間を設定していることが多く、旅客が希望している日に使用できないことがあれば、その経済的価値が実質的に少ないものとなるおそれがあることから、自主協力旅客が合意の対価の適正な経済的価値を判断できることを保障する定めである。

補償金等を受領し、搭乗の権利を放棄した自主協力旅客が、後日航空会社に対して自らが

被った損害額を立証することにより損害賠償を請求できるか否かについては、米国 DBC 規則は明示的な規定を設けてはいないが、すべての条件を航空会社が告知した上で自主協力旅客が補償金等を受け取ることを承諾していることから和解契約が成立したものと解すべきである。したがって旅客のさらなる損害賠償請求は認められないと解するのが妥当であり、実務上もそのように取り扱われている。

一方、欧州 EC261/2004においては米国 DBC 規則ほど詳細な手続規定は設けられていないが、オーバー・ブッキングを起因とする旅客の搭乗拒否を行うためには、まず自主協力旅客を募集し、それでも座席の不足が解消できなかった場合に、はじめて搭乗拒否が行えるとの点においては同様である¹⁵。米国 DBC 規則も欧州 EC261/2004も一旦自主協力旅客が補償金等を受領した場合には、航空会社に対してさらなる損害賠償請求を行うことはできないとの点においては同一であり、米国 DBC 規則においては和解契約の効果として賠償請求権が行使できなくなると解されるのに対して、欧州 EC261/2004は賠償請求権が行使できなくなる旨の明示的な規定を設けている。欧州 EC261/2004においては搭乗拒否の対象となった旅客に対する補償金は Benefits との文言を用いて損害賠償金の一部前払いとしての性格を与え、補償金額を超える部分の損害に対する賠償請求権を失わないと定めているのに対して¹⁶、自主協力旅客への補償金は Compensation との文言を用いて、さらなる損害賠償請求は行えないとの明示的な規定を設けている¹⁷。このように Compensation と Benefits という文言を使い分けることによって、自主協力旅客と搭乗拒否旅客への補償金が異なる性質を有するものであることを示している。

(2) 自主協力旅客の対象となる旅客

自主協力旅客として補償の対象となる旅客は、予約により座席の確保がなされている者である。たとえ具体的な座席番号が事前に指定されていなくても、補償対象から排除されるわけではない。また、たとえ航空会社のマイレージ・プログラムによるマイルの交換によって無償航空券を得た場合であったとしても、予約により特定の便の座席が確保されていた場合には補償の対象となる¹⁸。これはたとえ無償航空券であったとしても、その無償航空券を得るための過程において様々な対価の支払いが行われていることから、有償航空券を持つ旅客と同様に補償を受ける権利を明示的に規定しているしだいである。一方、航空会社間の相互利用契約 (Interline Agreement) においては、相手方航空会社の役職員等の業務出張などの場合に無償航空券を提供し、予約により座席を確保しているが、このような相互利用契約に基づく無償航空券に対しては、たとえ予約により座席を確保していても、補償の対象とならないことを定めている¹⁹。また航空会社間の相互利用契約により、公示運賃よりも非常に割引率の高い運賃による航空券を保持する役職員が座席予約をした場合においても補償の対象としないことを定めている²⁰。これらの旅客を米国 DBC 規則から排除している理由は、この規則は消費者保護法

制の一種であり、航空会社間の相互利用契約に基づく役職員の権利についてまで関与するものではないからである。

3. 搭乗拒否旅客の選定方法

航空機の装着座席数の不足分に対する自主協力旅客の募集を行っても、その不足を補う数の自主協力旅客の合意が得られなかった場合には、航空会社は航空機を運航させることができなくなってしまう。そこで、たとえ旅客の意思に反してでも、不足している座席数分の旅客の搭乗拒否を行うことが認められている。自主協力旅客と異なり、搭乗拒否の場合には、旅客の意思に反して債務不履行の不利益を課すものであり、搭乗拒否の対象となった旅客に大きな損害が生じるおそれがある。しがたって、このような航空会社の一方的な債務不履行を認める制度設計においては、その債務不履行に対する補償金額の妥当性だけでなく、どのように債務不履行の相手方となる旅客を選ぶのかという航空会社の選定基準も非常に重要な要素となる。すなわち、もし搭乗拒否の対象となる旅客の選定基準が不適切なものであるならば、旅客の権利に甚大な影響を及ぼすことになってしまうため、航空会社の搭乗拒否の対象となる旅客の選定基準は社会的公平性を担保するものでなければならない。

米国 DBC 規則は航空会社が優先搭乗を認める旅客の属性についての複数の例示を記載しているが、具体的にどのような旅客の属性が優先搭乗の対象として例示されているのかを検討してみる²¹。

(1) 身障者旅客および単独年少旅客²²

旅客保護法制の観点からもっとも合理性のある旅客の属性として例示されているのは身障者旅客および単独年少旅客である。身障者旅客は一般に社会的弱者と理解され、これに優先搭乗を認め、搭乗拒否の対象から除外することは社会的要請でもあり、また搭乗拒否が行われた場合の当該旅客への侵害の度合いが大きいことから、優先搭乗を認める例示の一つとして挙げられている。また、単独年少旅客についても、同伴者なしで航空機による移動を行うには十分な判断力・対応力等が備わっていないおそれがあることから、航空会社が機内も含めて搭乗前や降機後の援助サービスを提供することを条件として運送を引受けるものである。近親者等へ空港への送迎などを求めていることから、単独年少旅客を搭乗拒否の対象としてしまうと、本人のみならず近親者等への負担も大きいことから優先搭乗を認める例示の一つに含められている。

(2) マイレージ・プログラムの会員ステータスおよび航空運賃額

マイレージ・プログラムは現代の航空会社にとって顧客ロイヤリティを高めるために非常に

有効な施策であり、米国 DBC 規則においても例示されている。このプログラムの会員ステータスによって搭乗手続きの時刻にかかわらず、搭乗拒否の対象となりにくいことが保証されるのであれば、利益に大きく貢献する常顧客を自社の利用に留める効果は大きなものとなることから、航空会社の経済合理性に適うものである。

また、航空運賃額によって優先搭乗を認めるとの例示については²³、米国 DBC 規則において搭乗拒否を行った場合の旅客に対する補償金の金額は、航空会社が提供する代替交通手段の予定到着時刻により航空運賃額の 2 倍または 4 倍と規定されていることから²⁴、航空会社にとっては補償金の支払金額を抑制するためには、同一の客室クラスであっても、より高額な運賃を支払った旅客に優先搭乗を認めるのは当然の経済行動である。なお、補償金額には各々 675 ドルまたは 1350 ドルの上限金額が存在するため、高額な航空運賃を購入した旅客を搭乗拒否した場合には、より強い不満を招くおそれがあることにも留意する必要がある。

(3) 事前座席指定

事前の座席指定のある旅客に対して優先搭乗を認める例示の合理性については、多少複雑な側面がある。たとえば、航空会社によっては同一客室クラスであっても、運賃額の低いものについては、事前の座席指定を認めていないところがある。事前の座席指定のある旅客に優先搭乗を認めるということは、運賃額により優先搭乗が認められる場合と同様の経済的効果を航空会社に生じさせることとなる。

また、航空会社によっては、たとえ旅客が事前の座席指定ができる運賃を購入した場合であっても、すでにかかなりの数の座席が予約済みとなっている場合には、事前座席指定を受け付けないことがある。航空会社にとって、航空機の出発時までには他の旅客のために座席の変更が必要となる場合に備えて、ある程度の座席の変更の余裕をみておかなければならないためである。

事前の座席指定ができない低廉な運賃額であったことや、予約の時期が他の旅客よりも遅れたことにより事前の座席指定が受けられなかったことは、航空会社のオーバー・ブッキングによって行われる搭乗拒否とは本来無関係ではあるが、旅客の心理としては、低廉な運賃額や予約時期の遅れのトレード・オフとして具体的な座席が確約されていないとの理解が多少なりとも働くため、搭乗拒否の対象とされた際の旅客の不満の程度の大きさもある程度やわらぐ可能性があることから、米国 DBC 規則においても事前の座席指定が例示としてあげられている。

(4) チェック・イン時刻

米国 DBC 規則は、出発空港におけるチェック・インの時刻による優先搭乗も例示の一つとして挙げている。これを採用することの一番大きな航空会社のメリットは、出発便の定時性を担保することに貢献するという点である。旅客の出発ゲートまでの移動時間は空港施設の改

善によって短縮を図ることも可能だが、近年の空港保安体制の強化によってチェック・イン後の機内持込み手荷物検査に並ぶ旅客の行列の長さによっては、航空会社の定時出発が害されるおそれがある。航空会社にとって、この機内持込み手荷物検査をいかに早く通過させるかが、出発便の定時性を確保するために重要となってくることから、早期にチェック・インした旅客に優先搭乗を認めることは航空会社の経済合理性に適うものである。

一方、旅客にとっても、チェック・インの時刻によって優先搭乗が判断されるのならば、搭乗拒否のリスクを回避するために早く空港に到着し、チェック・インを行おうという動機付けとなり、結果的に自らが搭乗する航空機の定時性確保に寄与することとなる。マイレージ・プログラムのステータスや航空運賃額とは異なり、旅客自らの努力によって搭乗拒否されるリスクを回避することができることから、社会的・経済的格差が問題視される今日の社会において、公平性の観点からも旅客にとって納得感の高い優先搭乗の例示と考えられる。さらに、搭乗拒否旅客の選定において、万一旅客から具体的な証拠を求められた場合にも、チェック・イン時刻であれば多くの航空会社がカウンター等においてその時刻を旅客に提示することが容易であることから、旅客の納得が得られやすい例示と考えられる。

4. 米国航空会社の旅客運送約款における優先搭乗の定め

米国 DBC 規則における優先搭乗の選定基準は、あくまで例示であって、各航空会社が独自にその選定基準を設定できるが、これを旅客に開示しなければならないと定めている。米国大手航空会社であるアメリカン航空、ユナイテッド航空およびデルタ航空が、その旅客運送約款において実際に優先搭乗の選定基準についてどのように定めているかを調べた結果が、以下に示す一覧表である。

表3 米国大手航空会社の優先搭乗の定め

	身障者・ 単独年少旅客	マイレージ・ ステータス	航空運賃額	事前座席指定	チェック・イン 時刻
アメリカン航空	○	○	○	×	○
ユナイテッド航空	○	○	○	○	○
デルタ航空	○	○	○	×	○

(資料) American Airlines Conditions of Carriage updated October 28, 2020. United Airlines Conditions of Carriage Rule 25.A.2 revised September 28, 2020. Delta Air Lines Contract of Carriage Rule 20.(c) updated July 30, 2020より筆者が抜粋。

このように比較してみると、アメリカン航空、ユナイテッド航空およびデルタ航空は、事前座席指定の取扱いには差異があるものの、その他の優先搭乗の選定基準については米国 DBC

規則で例示されたものをすべて旅客運送約款の中に取り込んでいることがわかる²⁵。

ただし、これらの選定基準の間の優先順位が定められていないことから、優先搭乗を認める旅客の範囲については航空会社の広範な裁量に委ねられていることとなる。

一方、米国大手 LCC の代表であるサウス・ウエスト航空とジェットブルー航空の旅客運送約款を調べてみると、前述の米国大手航空 3 社とは大きく異なる優先搭乗の選定基準に関する定めを設けていることがわかる。それを示したものが以下の一覧表である。

表 4 米国大手 LCC の優先搭乗

	身障者・ 単独年少旅客	マイレージ・ ステータス	航空運賃額	事前座席指定	チェック・イン 時刻
サウス・ウエスト航空	×	×	×	×	○
ジェットブルー航空	×	×	×	×	○

(資料) South West Airlines Contract of Carriage Article 9.b updated August 5, 2020. JetBlue Airways Contract of Carriage Article 27 updated January 16, 2020より筆者が抜粋。

このように、サウス・ウエスト航空もジェットブルー航空も、身障者・単独年少旅客や航空会社の営業上の施策に関わる優先搭乗の定めは一切なく、すべてチェック・インの時刻によって優先搭乗を決定するとの単純明快な制度を旅客運送約款において定めている。サウス・ウエスト航空は、その旅客運送約款のなかで、このような制度を採用したポリシーについて、Carrier's boarding priority is established on a first-come, first served basis と表現している。すなわち、米国 DBC 規則における旅客の属性ごとの優先搭乗の例示規定を、サウス・ウエスト航空とジェットブルー航空は、旅客運送約款に優先搭乗の選定基準としてチェック・イン時刻のみを記載したことによって、旅客の誰から搭乗拒否を行っていくかとの搭乗拒否の優先順位を明瞭に開示する手段として用いたのである。

航空会社から搭乗拒否を行われる旅客がどのように選定されるかという問題は、旅客保護の観点から非常に重要なものであり、これを航空会社の広範な裁量に委ねるとするのは、航空会社と旅客との公平な負担を実現しようとする制度設計としては不十分なものと評価せざるを得ない。この点において、米国のサウス・ウエスト航空およびジェットブルー航空のチェック・イン時刻のみを優先搭乗の基準として採用する制度設計は、搭乗拒否に対する旅客の予見可能性を高めるだけでなく、旅客間の公平性を担保する観点からも高く評価できるものと考えられる。

5. 搭乗拒否旅客に対する補償金額

(1) 米国 DBC 規則による補償金算定方法

国内線の場合には代替交通手段を提供して、その予定到着時刻が搭乗拒否をされた航空便の予定到着時刻と比較してどの程度遅れるのかにより、搭乗拒否をされた旅客に対して支払うべき補償金の金額は定まる²⁶。すなわち、

(i) 乗継ぎ便がある場合には最初の予定寄航空港（以下、予定寄航空港）まで1時間以内の場合、もし乗継ぎ便がない場合には最終目的空港（以下、最終目的空港）まで1時間以内の場合には、航空会社は搭乗拒否に対する補償金を支払う義務はない。債務不履行責任は存在するが、航空会社に補償金を課すほどの損害に至っていないとの判断によるものと考えられる。留意すべき点は、この場合の代替交通手段の予定到着時刻とは、実際の到着時刻ではなく、搭乗拒否を行って代替交通手段を航空会社が手配した時点での予定到着時刻と定められていることである²⁷。したがって、代替交通手段を手配した後に、その代替交通手段の出発や到着がさらに遅れたとしても、旅客は追加的な補償金を受け取ることができないこととなる。

(ii) 予定寄航空港または最終目的空港までの到着遅れが1時間を超え、2時間未満である場合には、補償金は航空運賃額の200%となる²⁸。ただし、補償金の支払額に対しては675ドルの上限金額が適用となる²⁹。

(iii) 予定寄航空港または最終目的空港までの到着遅れが2時間以上である場合には、補償金は航空運賃額の400%となる。ただし、補償金の支払額に対しては1,350ドルの上限金額が適用となる。

これら国内線における補償金額を一覧表にまとめると、以下のとおりとなる。

表5 米国国内線における搭乗拒否の際の補償金額一覧表

代替交通手段の予定到着時刻の遅れ	国内線
(1) 1時間以内	補償金なし
(2) 1時間を超え、2時間未満	航空運賃額の200% ただし、上限金額は675ドル
(3) 2時間以上	航空運賃額の400% ただし、上限金額は1,350ドル

(資料) 米国C.F.R. Title 14, Chapter II, Subchapter A, Part 250.5(a)より筆者が抜粋。

一方国際線においても、提供した代替交通手段の予定到着時刻の遅れにより、搭乗拒否をされた旅客に対して支払うべき補償金の金額は異なってくる³⁰。すなわち、

(i) 予定寄航空港または最終目的空港までの到着遅れが1時間未満の場合は、国内線と同様に旅客は補償金を受け取ることができない。

(ii) 予定寄航空港または最終目的空港までの到着遅れが1時間を超え、4時間未満である場合には、補償金は航空運賃額の200%となる。ただし、補償金の支払額に対しては675ドルの

上限金額が適用となる。

(iii) 予定寄航空港または最終目的空港までの到着遅れが4時間以上の場合には、補償金は航空運賃額の400%となる。ただし補償金の支払額に対しては1,350ドルの上限金額が適用となる。

これら国際線における補償金額を一覧表にまとめると、以下のとおりとなる。

表6 米国国際線における搭乗拒否の際の補償金額一覧表

代替交通手段の予定到着時刻の遅れ	国際線
(1) 1時間以内	補償金なし
(2) 1時間を超え、4時間未満	航空運賃額の200% ただし、上限金額は675ドル
(3) 4時間以上	航空運賃額の400% ただし、上限金額は1,350ドル

(資料) 米国C.F.R, Title 14, Chapter II, Subchapter A, Part 250.5(b)より筆者が抜粋。

なお、今日のマイレージ・プログラムの普及に伴い、マイルと交換した無償航空券で予約した旅客を搭乗拒否する場合には、補償金額は航空運賃額に基づいて算定されるため、航空運賃額部分がゼロと算定されてしまうおそれがある。そこで、米国 DBC 規則では、マイル交換による無償航空券の場合には、補償金額を決めるための航空運賃額は、その客室クラスの公示運賃の最低額を適用する旨が定められており³¹、国際線・国内線双方の補償金算定に適用される。

(2) 欧州 EC261/2004による補償金算定方法

米国 DBC 規則が代替交通手段の予定到着時刻の遅れの程度により補償金額を定めているのに対して、欧州 EC261/2004は飛行距離（地球上の二地点間を弧によって最短で結ぶ大圏距離³²）によって補償金額を定めている³³。すなわち、

(i) 搭乗拒否が行われた航空機の飛行距離が1500km 以下である場合には、補償金は250ユーロとなる。

(ii) 搭乗拒否が行われた航空機の飛行距離が1500km を超え、3500km 以内である場合には、補償金は400ユーロとなる。

(iii) 搭乗拒否が行われた航空機の飛行距離が3500km を超える場合には、補償金は600ユーロとなる。

なお、欧州 EC261/2004においても、航空会社が代替交通手段を提供し、その予定到着時刻が搭乗拒否を行った航空機の予定到着時刻と比較して一定の時間内の遅れにとどまるのならば、航空会社の補償金を50%減額する仕組みを持っている³⁴。すなわち、飛行距離と代替交通手段

の予定到着時刻の遅れの組み合わせが以下の場合には、補償金は50%減額されるということである。

- (i) 飛行距離1500km 以下の場合は2時間以内の遅れ。
- (ii) 飛行距離1500km を超え、3500km 以内の場合は3時間以内の遅れ。
- (iii) 飛行距離3500km を超える場合は4時間以内の遅れ。

このように、搭乗拒否を行った航空機の飛行距離と代替交通手段の予定到着時刻の遅れとを組み合わせた制度設計となっている。これをわかりやすく一覧表にまとめると、以下のとおりとなる。

表7 EC261/2004における補償金額一覧表

飛行距離	補償金額	代替交通手段の予定到着時刻の遅れ
1500km以下	250ユーロ	2時間以内 125ユーロに減額
1500kmを超え、3500km以下	400ユーロ	3時間以内 200ユーロに減額
3500kmを超える	600ユーロ	4時間以内 300ユーロに減額

(資料) EC261/2004 Article 7, Section 1 およびSection 2より筆者が抜粋。

(3) 米国と欧州の異なる算定方法における合理性

搭乗拒否における旅客への補償金の算定方法として、米国 DBC 規則の採用する代替交通手段の予定到着時刻の遅れによる方式と、欧州 EC261/2004の採用する飛行距離による方式を比較すると、搭乗拒否によって旅客に生じる損害は一般に到着の遅れによる損害であると考えられることから、米国の予定到着時刻を算定基準とする方が合理的であろう。飛行距離を補償金の算定基準とすることに取って合理性を見出そうとするならば、長距離を移動する旅客の方がより大きな延着損害を被るとのことであろうが、あまり説得力のある見解とは言い難い。欧州の制度は、EC261/2004の前身である EEC295/91³⁵においても飛行距離基準を採用していたため、現行の欧州 EC261/2004の制度もそれを踏襲するものであるが、補償金額の算定基準としては、飛行距離よりも予定到着時刻の遅れの方が搭乗拒否旅客への救済という観点からは合理性があるものと考えられる。

6. 補償金の支払手段と旅客の選択権

(1) 米国 DBC 規則

航空会社は搭乗拒否を行った旅客に対して、その日のうちに空港において補償金を現金また

は小切手で支払わなければならない。現金と小切手のいずれで支払いを行うかについては航空会社の選択による³⁶。ただし、代替交通手段の出発時刻が迫っている場合には、支払いを行う時間的余裕がないこともあるため、旅客に対して搭乗拒否から24時間以内に送金すればよいとされている。米国 DBC 規則の大きな特徴は、搭乗拒否旅客が一旦補償金を受領すれば、さらなる損害賠償を求めて航空会社を提訴することはできなくなることである。

現金や小切手のような金銭補償に代えて、航空会社がキャッシュ・アウトを避けるために自社の無償航空券や割引航空券を提供する旨を搭乗拒否旅客に申し出ることも可能である。この場合には法定の補償金額を大きく上回る経済的メリットを旅客に提供することが一般的であることから、航空機の利用頻度の高い旅客にとっては魅力的な選択肢となりうる。ただし、このような無償航空券または割引航空券には、通常多くの制限が課せられていることがあるために³⁷、そのような重要な制限をすべて旅客に開示した上で、法定の補償金額を伝え、旅客が金銭補償を選ぶか、無償航空券または割引航空券を選ぶかの選択の機会を与えなくてはならないとしている³⁸。

たとえ航空会社がこのような経済的価値の提供を申し出ても、旅客はこれを拒否し、金銭補償を要求することができるだけでなく、自らが被った損害が米国 DBC 規則の定める補償金額では不十分であると考える場合には、この金銭補償を拒絶し、航空会社を提訴することができる。

(2) 欧州 EC261/2004

米国と異なり、欧州 EC261/2004においては、法で規定する補償金額が損害賠償として不十分であると旅客が判断する場合には、補償金を受領した上で、さらなる賠償請求を求めて航空会社を提訴することができる。この場合、EC261/2004に定められた補償金を支払った航空会社は、損害賠償金の一部前払いを行ったものとみなされることとなる³⁹。これが米国と欧州の制度設計の大きく異なる点であるが、米国の制度において旅客が補償金を受け取った場合には、航空会社に対する請求権を放棄しなければならないのに対して、欧州の制度は補償金を受け取った上でも旅客に完全な補償を受ける権利を認めている。航空会社と旅客との間の債権債務の迅速な解決との点では米国の制度にメリットがあるようだが、旅客保護法制的観点からすると、旅客に対する保護の厚い欧州の制度に優れた点が見出せる。

欧州 EC261/2004においては、補償金の支払い時期について具体的定めはない。また、支払方法は現金、小切手、銀行送金などによることとなっているが、旅客の書面による同意があれば、旅行券等によるものも認められている⁴⁰。ただし、米国のように旅客が旅行券の経済的価値を適切に判断できるような旅行券の利用制限等の告知義務を航空会社に課していないことから、旅客保護の観点からは疑問の余地がある。

欧州 EC261/2004では、航空会社のオーバー・ブッキングによる搭乗拒否のおそれについては空港のチェックイン・カウンターにおける掲示による告知を要求するのみであり、その告知文言も「もし搭乗拒否された場合、便が欠航となった場合、または出発が2時間以上遅れた場合には、チェックイン・カウンターまたは搭乗ゲートで、補償と援助等に関するあなたの権利を記載した書面を要求してください⁴¹」という概括的内容に過ぎない。欧州の制度では、たとえ搭乗を拒否された旅客が補償金を受領しても、もし損害がそれ以上と考えるならば提訴することが可能であり、補償金の性格は債務不履行に対する賠償金の一部前払いに過ぎないと考えられることから、航空会社の告知義務も米国に比べ軽減されているものとする。

7. 我が国における搭乗拒否補償制度

我が国においては、米国や欧州のような旅客保護法制としての法は存在せず、本邦航空会社が国内旅客運送約款で定めるフレックス・トラベラー制度が存在するのみである。これは2001年6月1日より本邦航空会社の国内線のみを導入された制度であり、予約済み旅客が航空機の装着座席数を上回って出発空港に現れた場合に、予約済みの便の変更にも協力してもらえ、旅客を募り、その対価として協力金を支払う制度である⁴²。2001年6月の施行時に定めた協力金は、航空会社が提供する代替交通手段の出発日が当日の場合は1万円、翌日以降の場合は2万円と会社規則で定めており、現在も同額である⁴³。なお、旅客がマイレージ・プログラムの会員であり、協力金に代えてマイルによる提供を希望する場合には、これを提供することもできる⁴⁴。これにより、米国 DBC 規則や欧州 EC261/2004における搭乗拒否の前段階である自主協力旅客の募集過程と類似した役割を、我が国の国内線において果たしている。

しかしながら、もし自主協力旅客の数が装着座席数の不足を補う数だけ集まらなかった場合には、搭乗拒否の対象となる旅客の選定および補償金の金額はすべて航空会社の裁量に委ねられていることとなる。さらに、我が国のフレックス・トラベラー制度においては、自主協力旅客は自らの意思で搭乗の権利を放棄したとされているが、旅客が協力金の金額の妥当性を判断するためには、本来は自らが搭乗拒否をされる可能性の程度および搭乗拒否の場合の補償金額について航空会社から十分な情報が提供されなければならないはずであり、このような制度的保障のないフレックス・トラベラー制度は未だ十分なものとは評価しがたい。

8. おわりに

米国および欧州において、このような搭乗拒否に対する法制度が整えられている大きな理由のひとつに、搭乗拒否旅客の損害額の立証責任の軽減がある。航空会社の債務不履行は明白

であるものの、民事請求において被害を受けた旅客は、一般に立証が困難な延着による自己の損害額を立証しなければならない状況に置かれることとなる。これに対して米国 DBC 規則も欧州 EC261/2004も一定の算定方法に基づいた定額の補償金提供義務を航空会社に課すことによって、被害を受けた旅客の立証責任を減免している。さらに、航空会社が自主協力旅客を募集する際には、搭乗拒否をされた場合の補償金額を旅客に事前に告知する義務を課すことによって、自主協力旅客が自らの搭乗の権利を放棄するか否かの合理的な判断を行える機会を保障している。

一方我が国においては、搭乗拒否をされた旅客に対する救済の法整備が一切なされないまま、本来その前段階として存在すべき自主協力旅客の募集のみが本邦航空会社の旅客運送約款において規定されているのみである。旅客は自らの意思に反して搭乗を拒否された場合の損害額について立証責任を負うだけではなく、自主協力旅客ですら航空会社が定める協力金の金額が、果たして搭乗を拒否された場合の補償と比較して妥当性を有するものであるか否かの判断材料すら与えられていない。さらに、我が国を出発する国際線に至っては、外国航空会社のみならず、本邦航空会社による場合も含めて、搭乗拒否を行った旅客に対する補償については、我が国の法制度は単に延着損害という旅客にとって損害額の立証が困難な損害賠償請求を認めるだけのものであり、米国や欧州の制度と比べれば旅客保護の観点からは見劣りのするものと評価せざるをえない。

我が国において米国や欧州のような旅客保護法制が未だ整備されていない背景として、新幹線や他の航空会社などの代替交通手段の発達や妥当な法定補償金額の設定の困難さなど、さまざまな理由が考えうるが、我が国における搭乗拒否の現状で述べたように、我が国の国内線だけでも年間平均1千4百人以上が航空会社のオーバー・ブッキングにより旅客の意思に反して搭乗拒否をされている現状を鑑みれば、これを看過することは困難と考える。航空会社の債務不履行によって損害を被った旅客への救済は、これを航空会社の運送約款や裁量に委ねるのではなく、客観性・透明性をもった法的救済制度によって実現すべきであり、米国や欧州の旅客保護法制を比較検討し、社会的公平性を実現できる制度設計に基づいた旅客保護法制が我が国においても立法化されることを望むしだいである。

注

- 1 U.S. Code of Federal Regulation, Title 14, Chapter II, Subchapter A, Part 250.
- 2 Denied Boarding Compensationの略称であるDBCを用いて、本稿では米国DBC規則と称する。
- 3 REGULATION (EC) No.261/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 11 February 2004, establishing common rules on compensation and assistance to passengers in

the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, repealing Regulation (EEC) No.295/91.

- 4 福代智宏「イレギュラー運送発生時の旅客保護に関する諸法制」空法第55号p.55-80, 2014年勁草書房、金子博人「搭乗拒否、フライトキャンセル、遅延に関するECレギュレーション (2004) の最近の運用状況とその影響」空法第51号p.37-66, 2010年勁草書房。その他に海外ではKing Arnold「Application of Regulation (EC) No 261/2004 on Denied Boarding, Cancellation and Long Delay on Flights」, Air & Space Law, Vol. 32, April 2007、およびLaurie A. Garrow, Josephine Kressner, Stacey Mumbower「Is increasing airline denied boarding compensation limits the answer? Factors that contribute to denied boardings」, Journal of Air Transport Management, Volume 17, Issue 5, September 2011, p.271-277などがある。
- 5 全日本空輸国内旅客運送約款第24条2項「会社の都合によって、予約便への搭乗手続を求める旅客（中略）の数が、予約便の座席定数よりも多くなってしまったため、一部の旅客に対し座席の提供ができなくなる場合には、会社は、有効な座席予約を有する旅客であって、会社の協力依頼に応じて、自主的に当該予約便への搭乗をとりやめる者の募集を行います。この場合において、会社は、当該依頼に応じて搭乗をとりやめる旅客に対しては、本条第1項による取扱いに加えて、会社の定める一定額の協力金の支払等を行います。」。日本航空国内旅客運送約款第24条2項においても同文の定めが設けられている。
- 6 米国DOT規則Part 250.10で航空会社に報告義務を課し、Air Travel Consumer Report, Office of Aviation Enforcement and Proceedings, Aviation Consumer Protection Division, U.S. Department of Transportationにより公表している。なお、欧州のEC261/2004は航空会社に対して搭乗拒否数の報告義務を課していないため、米国のような具体的な搭乗拒否数を確認することができない。
- 7 米国DBC規則の対象となる航空機は、(1) 米国国内を運航する国内便または米国内の空港を出発する国際便および(2) 30席以上の座席を装着する定期便であり、米国運輸省の統計数値はこれらを基礎としている。
- 8 米国運輸省の統計は暦年で集計されているが、国土交通省の統計は本邦航空会社の事業年度で集計されているため、毎年3月が統計上年度最終月となっている。また、国土交通省は、日本航空はジェイエアおよび北海道エアシステムを含む日本航空グループとしての数値で集計し、全日本空輸はANAウィングスを含む全日本空輸グループとしての数値で集計して公表している。
- 9 小数点以下第3位を四捨五入した結果を表示した。
- 10 フジドリーム・エアラインズは直近3年間のうち2017年第3四半期のみ不足座席数6席を生じただけなので、その他の期間の搭乗旅客数が国土交通省の航空運送サービスの情報公開で公表されていないため、本一覧表においては搭乗旅客数をNot Available (N/A)とした。
- 11 Part250.2 b: Carriers to request volunteers for denied boarding
- 12 Part250.9: Written explanation of denied boarding compensation and boarding priorities, and verbal notification of denied boarding compensationにおいて、旅客に開示すべき情報の内容とその開示方法

- につき詳細な規定を設けている。
- 13 この告知文は航空券にも記載しなければならず、その活字の大きさは、少なくとも12ポイント以上でなければならないと規定している。また、航空券そのものの記載スペースは物理的に限られているため、航空券を入れる封筒に印刷してもよいが、代理店に対しても徹底させる義務を航空会社に負わせている。さらに、航空会社の旅客に対する告知文の通知を徹底させるため、Part250.11により航空会社は搭乗拒否に関わる告知文を掲示板によって表示しなければならず、その掲示板には少なくとも高さ1/4インチ以上のブロック体の活字を使用しなければならないとの詳細な表示に関する規定も設けている。
 - 14 Part250.2b(c)。
 - 15 EC261/2004 Article 4, Section 1, Denied boarding.
 - 16 EC261/2004 Article 12, Section 1, 「This Regulation shall apply without prejudice to a passenger's rights to further compensation」.
 - 17 EC261/2004 Article 12, Section 2, 「paragraph 1 shall not apply to passengers who have voluntarily surrendered a reservation」.
 - 18 Part250.1 : confirmed reserved spaceとzero fare ticketの定義により、マイレージ・プログラムの無償航空券も予約済みであれば米国DBC規則の保護の対象としている。
 - 19 Part250.1 : zero fare ticketの定義規定の後段により保護の対象から排除。
 - 20 役職員等への割引率の高い航空券もPart250.1 zero fare ticketの定義規定の後段により保護の対象から排除している。
 - 21 Part250.3(b)は、(1) チェック・イン時刻、(2) 事前座席指定、(3) 航空運賃額、(4) マイレージ・プログラムのステータスおよび (5) 身障者旅客・単独年少旅客の5つの属性を優先搭乗の例示として記載している。
 - 22 Unaccompanied Minor (通称、アナカン) と呼ばれる単独搭乗が原則認められない年少旅客であり、航空会社のエスコートによって同伴者なしでも航空機への搭乗を認める航空会社のサービスの対象となる旅客を指している。
 - 23 Part250.3(b) 「(3) The fare paid by a passenger」と規定されているが、このfareには定義規定において税金や料金等も含むとされていることから、航空券支払代金に相当する金額となる。
 - 24 Part250.5 Amount of denied boarding compensation for passengers denied boarding involuntarily.
 - 25 旅客運送約款において、アメリカン航空は特別な援助を必要とする旅客、ユナイテッド航空はUA Corporate Travel Agreementによる旅客および乗継旅客、デルタ航空はDL Corporate Travel Agreementおよび軍の移動命令による旅客を米国DBC規則の例示に追加して定めている。
 - 26 Part250.5 Amount of denied boarding compensation for passengers denied boarding involuntarily.
 - 27 Part250.5において、代替交通手段の予定到着時刻はat the time the arrangement is madeと規定されている。なお、予定到着時刻とはStipulated Arrival Time(STA)か、Estimated Arrival Time(ETA)かについて明確な規定はないが、代替交通手段を手配した段階における予定到着時刻で判断されること

- から、Estimated Arrival Timeと解するのが妥当である。
- 28 Part250.1のfareの定義により、補償金額の算定においては運賃額だけではなく、税金や料金等を含めた航空券支払金額が対象となる。
- 29 Part250.5(c)により、補償上限金額は2年ごとに消費者物価指数の上昇を考慮して見直される。直近では650ドルが675ドルに、1,300ドルが1,350ドルに増額され、現行の金額となっている。
- 30 Part250(b)に国際線の補償金を規定している。
- 31 Part250(d)においてzero fare ticketsについてはthe lowest cash, check, or credit card payment for a ticketとして、補償金算定のための運賃換算方法を示している。
- 32 EC261/2004 Article 7, Section 4 により、飛行距離はthe great circle route methodにより算出される。
- 33 EC261/2004 Article 7, Section 1 (a)(b)(c)
- 34 EC261/2004 Article 7, Section 2 (a)(b)(c)
- 35 Council Regulation (EEC) No.295/91 of 4 February 1991 establishing common rules for a denied boarding compensation system in scheduled air transport, OJL 36, 8.2.1991.p.5.
- 36 Part250.9(c)
- 37 このような制限の例として多く存在するのはembargo（搭乗禁止期間）の設定である。
- 38 Part250.5(c)(3)
- 39 EC261/2004 Article 12, Section 1.
- 40 EC261/2004 Article 7, Section 3.
- 41 EC261/2004 Article 14, Section 1.
- 42 2001年5月9日付ANA NEWS（第01-028号）
- 43 翌日以降の出発には、2万円に加えて宿泊費用も補償される。なお、本邦航空会社が協力金の金額を定めてから、すでに20年近く同額を維持していることから、協力するか否かは旅客の自主的な判断によるものであるにせよ、旅客への選択肢としての金額の妥当性には、そろそろ疑義が生じ始める時期かと考える。
- 44 代替交通手段が当日出発する場合の1万円に代えて7,500マイル、翌日以降出発する場合の2万円に代えて15,000マイルを提供することを本邦航空会社の社内規則により定めている。

参考資料

1. U.S. Code of Federal Regulations, Title 14 Aeronautics and Space, Chapter II, Subchapter A, Part250 Oversales.
2. Regulation (EC) No261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004, Official Journal of the European Union dated February 17, 2004.

（こばやし・たかゆき 外国語学部教授）