

【アメリカ】欠航便の運賃払戻しを受ける消費者の権利等に係る連邦規則

海外立法情報課 中川 かおり

* 2024年4月26日、欠航便等の運賃払戻しを受ける消費者の権利を開示し、一定の場合に消費者の請求なく払戻しを行うこと等を航空会社に義務付ける連邦規則が制定された。

1 経緯

2024年4月26日、欠航便等の運賃払戻しを受ける消費者の権利を開示し、一定の場合に消費者の請求なく払戻しを行うこと等を航空会社に義務付ける連邦規則¹が制定された（同年6月25日施行）。その概要を紹介する。これ以前には、①航空会社ごとに異なる基準に従い払戻対象便を定めていたために、消費者は払戻しを受ける権利を認識すること等が困難であったほか、②消費者の航空会社への払戻請求手続きが煩雑であった²。なお、この規則の一部は同年5月16日に制定された連邦航空局（FAA）再授權法第503条³に取り込まれたが、同条の規定が当該規則より詳細に規定された点は、主に次の2点であった。a) 欠航便等について提供されるフライトクレジット⁴等が、発行日から5年以上有効であり、換金可能とされること、b) 払戻不可の航空券を有する消費者が当該の払戻しを受けられると明記したこと。

2 概要

(1) 欠航便又は大幅に変更された便の運賃の迅速かつ自動的な払戻し（連邦規則集第14編（以下略）第260.6条a項）

航空会社⁵は、欠航便⁶又は大幅に変更された便⁷について、航空運賃（政府が課す税金及び料金並びに航空会社が課す全ての義務的な料金を含む。）の迅速⁸かつ自動的な払戻し⁹を消費者に提供しなければならない。

(2) 欠航便又は大幅に変更された便の運賃を自動的に払い戻す場合（第260.6条b項）

* 本稿におけるインターネット情報の最終アクセス日は、2024年9月9日である。

¹ Office of the Secretary, US Department of Transportation, “Refunds and Other Consumer Protections,” 89 Fed. Reg. 32760 (April 26, 2024). <<https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2024-04-26/pdf/2024-07177.pdf>>

² US Department of Transportation, *Biden-Harris Administration Announces Final Rule Requiring Automatic Refunds of Airline Tickets and Ancillary Service Fees*, April 24, 2024. <<https://www.transportation.gov/briefing-room/biden-harris-administration-announces-final-rule-requiring-automatic-refunds-airline>>

³ 中川かおり「【アメリカ】連邦航空局（FAA）再授權法の制定」『外国の立法』No.300-2, 2024.8, p.13. <<https://doi.org/10.11501/13729934>>

⁴ 購入済みのチケットの価値を、将来の旅行予約に使用できるように一時保持する電子バウチャーを指す。

⁵ アメリカと外国との間又はアメリカ国内の2都市間の定期旅客便を運航する国内外の航空会社をいう。連邦規則集第14編第260.2条。

⁶ 航空券の販売時に、航空会社のコンピュータ予約システムに公表される特定の2都市間を運航する予定の特定の便名を付与された便で、航空会社により運航されないこととなったものをいう。同上

⁷ 航空会社の変更により、次の扱いとなる便をいう。①消費者が当初予定出発時刻より、国内線で3時間以上、国際線で6時間以上早く出発する予定となること、②消費者が当初予定到着時刻より国内線で3時間以上、国際線で6時間以上遅れて到着する予定となること、③消費者の出発空港又は到着空港が変更される予定となること、④当初予定よりも乗継空港が増える予定となること、⑤消費者のサービスクラスが引き下げられること等。同上

⁸ prompt refund. クレジットカードによる航空券の購入の場合には払戻期限から7事業日内、現金等による購入の場合には払戻期限から20暦日以内に行われる払戻しをいう。同上

⁹ 契約したサービスが提供されず、消費者が航空会社により提示された代替案を拒否した場合等、消費者の払戻しを受ける権利に争いが無い場合に、その請求を待たずに消費者に払い戻すことをいう。同上

航空会社は、次のいずれかの場合であって、払戻しを受ける消費者の権利に争いがないときに、航空運賃を消費者に自動的に払い戻す。①航空会社が、欠航便の代替交通手段又は払戻しに代わるフライトクレジット等を提示しない場合（便の欠航が決められた日）¹⁰、②大幅に変更された便への搭乗を拒否した消費者に、航空会社が当該便の代替交通手段又は払戻しに代わるフライトクレジット等を提示しない場合（大幅に変更された便への搭乗を拒否した日）、③航空会社が、(i)大幅に変更された便若しくは(ii)大幅に変更された便若しくは欠航便の代替交通手段（以下「大幅に変更された便等」）又は払戻しに代わるフライトクレジット等を提示したが、消費者がこれらを拒否する場合（消費者が提示を拒否した日）、④航空会社が、大幅に変更された便等を提示したが、消費者が当該会社の定める期限までに回答せず、かつ、払戻しに代わるフライトクレジット等の提示の受領もしない場合であって、当該会社が消費者の回答がないことを提示した代替交通手段の拒否とみなすとき（当該会社が定める期限が到来した日）、⑤航空会社が大幅に変更された便又は代替便による旅行の選択肢を提示しないが、払戻しに代わるフライトクレジット等を提示し、この提示について消費者が相当の期間内に回答しない場合において、回答がないことを拒否とみなすとき（当該会社が定める相当の期間が経過した日）、⑥航空会社が、大幅に変更された便等又は払戻しに代わるフライトクレジット等を提示したが、当該会社が回答期限を定めていなかった場合において、この提示に消費者が回答せず、かつ代替便に搭乗もしていないとき（消費者の搭乗なく代替便が運航された日）。

(3) 航空会社が提示する代替交通手段に対する消費者の回答期限（第 260.6 条 d 項）

航空会社は、代替交通手段等の提示を消費者が受領し、又は拒否する相当の期限を定めることができ、これを定める場合に次のように払い戻す義務を負う。①航空会社は、当該期限までに代替交通手段等又はフライトクレジット等の提示を拒否した消費者に対し、購入方法に応じた期限内¹¹に払い戻す。②航空会社は、当該期限までに代替交通手段等又はフライトクレジット等の提示が受領された場合には、消費者に払戻しを行わない。③航空会社は、当該期限までに代替交通手段等の提示に消費者の回答がない場合には、当該提示が消費者に拒否されたとみなして運賃を自動的に払い戻すか、又は当該提示が受領されたとみなすかの方針を採択し、ウェブサイトに掲示しなければならない。ただし、フライトクレジット等の提示に消費者の回答がない場合には、これが受領されたとみなしてはならない。

(4) 航空会社から消費者への通知（第 260.6 条 e 項第 1 号）

航空会社は欠航便等が発生した場合には、影響を受ける消費者に次の事項を適時に通知する。①便の欠航又は大幅な変更、②該当する場合には、払戻しを受ける消費者の権利、③代替交通手段又はフライトクレジット等の提示、④代替交通手段等の提示を消費者が拒否するために航空会社が定める期限、⑤期限までに消費者の回答がない場合について航空会社が採択した方針。

(5) 消費者が有する権利の開示（第 260.7 条）、払戻方式（第 260.9 条）

航空会社は、代替交通手段又はフライトクレジット等を提示する場合には、これに先立ち、該当すれば、消費者が払戻しを受ける権利を有することを開示しなければならない。払戻しは、消費者が別の支払方式に同意しない限り、当初の運賃の支払方式（小切手、クレジットカード、デビットカード、現金、マイル等）により迅速に行われなければならない。

¹⁰ 以下、本文 2 (2) 中の括弧内は、消費者の払戻請求日とみなされる日である。

¹¹ 拒否した日から、クレジットカードによる購入には 7 事業日内、現金等による購入には 20 暦日内とされる。