

LCC（格安航空会社）利用のトラブルに注意！

【事例】夫婦で旅行をしようと思い、インターネットで格安航空会社のチケットを予約した。予約完了後、出発時間を間違えたことに気付き、コールセンターに連絡したが変更できないと言われた。キャンセル分の返金はなく新たにチケットの手配が必要となり、結局は高額になってしまった。

【アドバイス】

- LCCは人件費の削減や機材の効率運用に取り組むことで、低運賃でのフライトを実現しています。従来の航空会社と比べると、航空券の購入方法、サービスのあり方やキャンセルの考え方などが違ってきます。
- LCCでは返金可能な料金プランを選択しない限り、原則キャンセルによる払い戻しを受けられません。また無料手荷物の取り扱いに制限があるなど、従来の航空会社と同等のサービスが受けられないこともあります。
- 店舗で予約する場合は、スタッフが契約内容などを説明してくれますが、インターネットで予約する場合は、消費者自身が契約条件や予約内容を十分に確認する必要があります。
- 低運賃で利用できるLCCのメリットは大きいといえますが、その特性を十分理解し、目的に合わせて上手に利用することが必要です。不安なことがあれば消費生活センターに相談してください。