

「国土交通省行政インターネットモニター」アンケート調査（平成 29 年 8 月実施）
「国内線航空便の低需要便の欠航（経済減便）に関するアンケート」の結果について

■はじめに

現在、国内線航空便については、悪天候や機材故障などによる欠航は認められておりますが、下記のようなデメリットから、低需要が予測される場合に航空会社が行う欠航、いわゆる経済減便は認められておりません。一方で、経済減便にはメリットも考えられ、複数の低コスト航空会社（LCC）から経済減便を可能とすることを求める要望が提出されていることから、国土交通省では、具体的な対応内容について、本年度内に結論を得ることとしております。

今回のアンケートは、国内線航空便の経済減便について、モニターの皆様から広くご意見を募集し、今後の検討に活用させていただくことを目的として実施いたしました。調査にご協力いただきましたモニターの皆様には、大変感謝申し上げます。

本アンケートの集計結果は次のとおりとなります。

※参考：経済減便のメリット・デメリット

メリット：低需要便の減少により採算性が向上し、運賃の更なる低減や積極的なダイヤ、路線の設定が可能になる。

デメリット：安定性と定時性の観点で、利用者利便を損なう恐れがある。

■実施概要

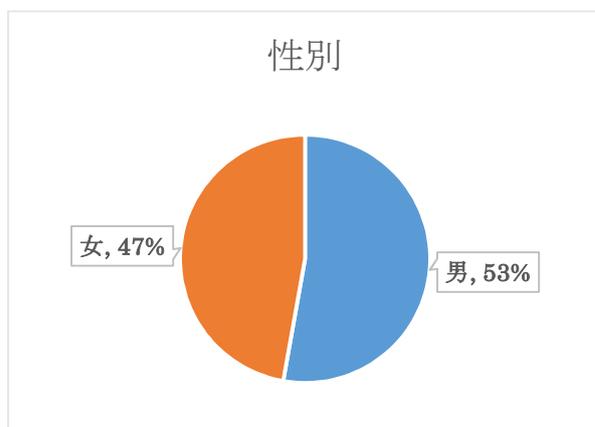
実施期間 平成 29 年 8 月 8 日（火）～平成 29 年 8 月 24 日（木）

対象者 1101 名

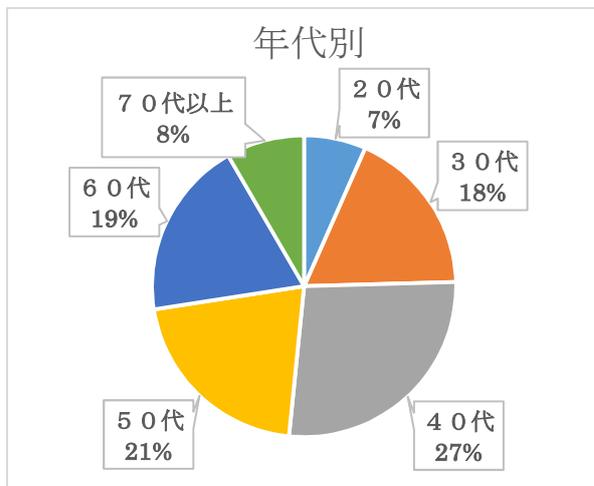
回答者 998 名

回答率 90.6%

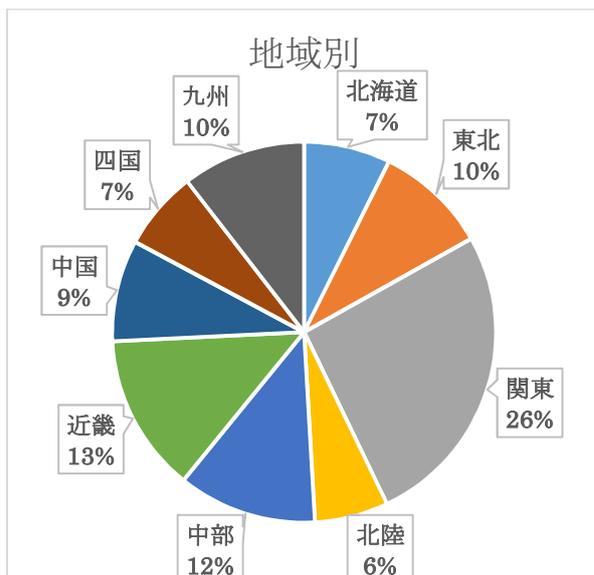
※回答者の属性は以下のとおり。



	回答者数
男性	527
女性	421
計	998



	回答者数
20代	66
30代	179
40代	270
50代	209
60代	191
70代以上	83
計	998



	回答者数
北海道	73
東北	95
関東	260
北陸	62
中部	117
近畿	134
中国	86
四国	67
九州	104
計	998

※本調査の地域別のブロックの定義は次のとおり。

北海道：北海道

東北：青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

関東：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県、長野県

北陸：新潟県、富山県、石川県

中部：岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

近畿：福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

中国：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県

四国：徳島県、香川県、愛媛県、高知県

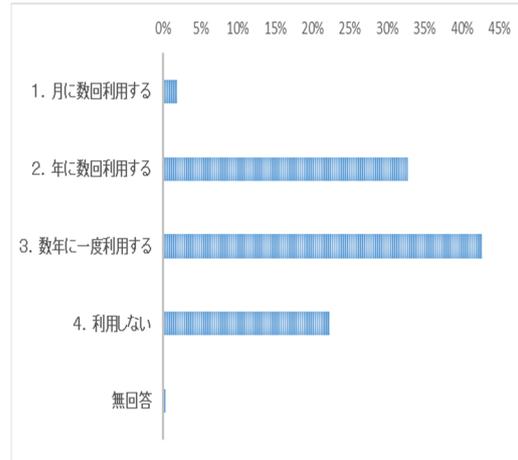
九州：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

■集計結果

I. 国内線航空便の利用状況

問1. 国内線航空便を利用しますか。

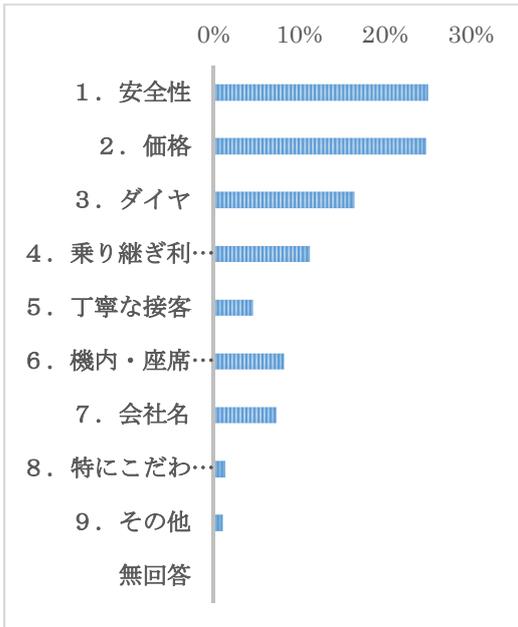
選択肢	回答	回答数	割合
1. 月に数回利用する		19	1.9%
2. 年に数回利用する		327	32.8%
3. 数年に一度利用する		426	42.7%
4. 利用しない		223	22.3%
無回答		3	0.3%
計		998	100.0%



○国内線航空便の利用頻度は、「数年に一度利用する」が42.7%で最も高く、「年に数回利用する」がそれに次いで32.8%との結果でした。

問2. 国内線航空便を利用する際に重視する点は何ですか。(複数選択可)

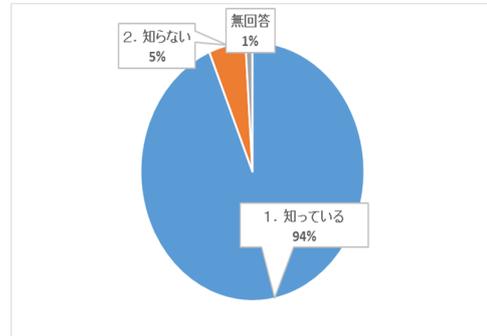
選択肢	回答	回答数	割合
1. 安全性		722	24.9%
2. 価格		717	24.7%
3. ダイヤ		476	16.4%
4. 乗り継ぎ利便性		326	11.2%
5. 丁寧な接客		132	4.6%
6. 機内・座席の快適性		237	8.2%
7. 会社名		213	7.3%
8. 特にこだわりはない		42	1.4%
9. その他		33	1.1%
無回答		1	0.0%
計		2899	100.0%



○利用する際に重視する点は、「安全性」が24.9%、「価格」が24.7%と高く、それらに次いで、「ダイヤ」も16.4%と重視されていることが分かりました。

問3. 低コスト航空会社（LCC）を知っていますか。

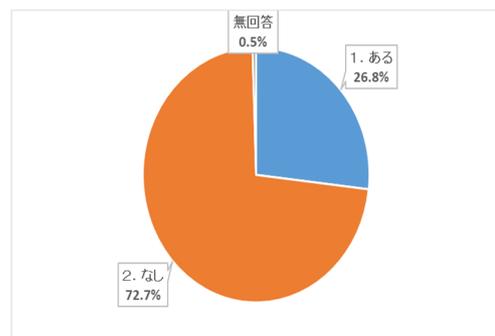
選択肢	回答	回答数	割合
1. 知っている		935	93.7%
2. 知らない		53	5.3%
無回答		10	1.0%
計		998	100.0%



○LCCを知っている割合は93.7%と高く、LCCの認知度は高いことが分かりました。

問4. 低コスト航空会社（LCC）を利用したことがありますか。

選択肢	回答	回答数	割合
1. ある		267	26.8%
2. なし		726	72.7%
無回答		5	0.5%
計		998	100.0%

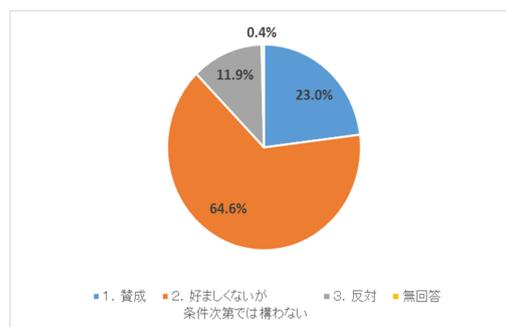


○LCCの利用率は「なし」が72.7%を占め、利用したことがない人の方が多いたことが分かりました。

II. 経済減便に対する意識

問5. 旅行業界において「最少催行人数」の設定は一般的であり、また、米国や豪州等の諸外国において国内線航空便の経済減便が認められていますが、日本の国内線航空便に経済減便が導入されることについてどう思いますか。

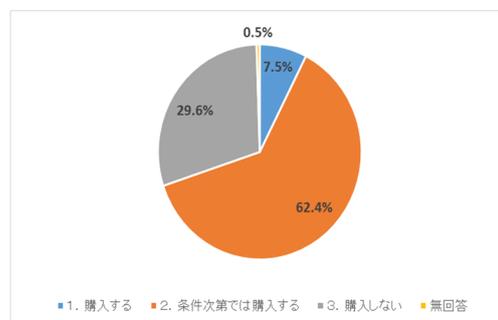
選択肢	回答	回答数	割合
1. 賛成		230	23.0%
2. 好ましくないが 条件次第では構わない		645	64.6%
3. 反対		119	11.9%
無回答		4	0.4%
計		998	100.0%



○日本の国内線航空便で経済減便が導入されることについて、「好ましくないが条件次第では構わない」が64.6%と最も多く、「賛成」の23.0%と合わせると、87.6%の方が導入に反対していないことが分かりました。

問6. 経済減便の可能性がある航空券を購入しますか。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 購入する		75	7.5%
2. 条件次第では購入する		623	62.4%
3. 購入しない		295	29.6%
無回答		5	0.5%
計		998	100.0%



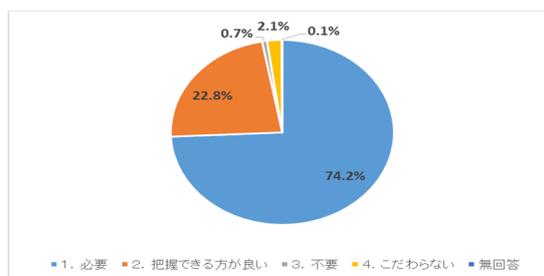
○経済減便の可能性がある航空券を購入するかについては、「条件次第では購入する」が62.4%と最も多い一方で、「購入しない」も29.6%を占めました。

Ⅲ. 経済減便を認めることとする場合に必要な条件

【航空券購入時～購入後に関する条件】

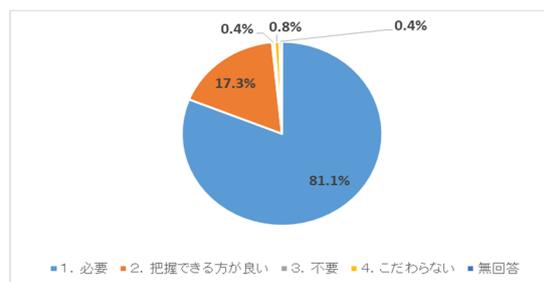
問7. 経済減便の可能性がある航空券を購入する時に、「経済減便の可能性があること」が把握できることは必要ですか。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 必要		741	74.2%
2. 把握できる方が良い		228	22.8%
3. 不要		7	0.7%
4. こだわらない		21	2.1%
無回答		1	0.1%
計		998	100.0%



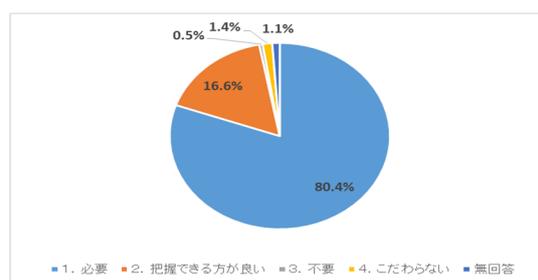
問8. 経済減便の可能性がある航空券を購入する時に、「欠航又は運航の決定及び連絡の期日」が把握できることは必要ですか。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 必要		809	81.1%
2. 把握できる方が良い		173	17.3%
3. 不要		4	0.4%
4. こだわらない		8	0.8%
無回答		4	0.4%
計		998	100.0%



問9. 経済減便の可能性がある航空券を購入する時に、「欠航時に補償される事項及び補償されない事項」が把握できることは必要ですか。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 必要		802	80.4%
2. 把握できる方が良い		166	16.6%
3. 不要		5	0.5%
4. こだわらない		14	1.4%
無回答		11	1.1%
計		998	100.0%

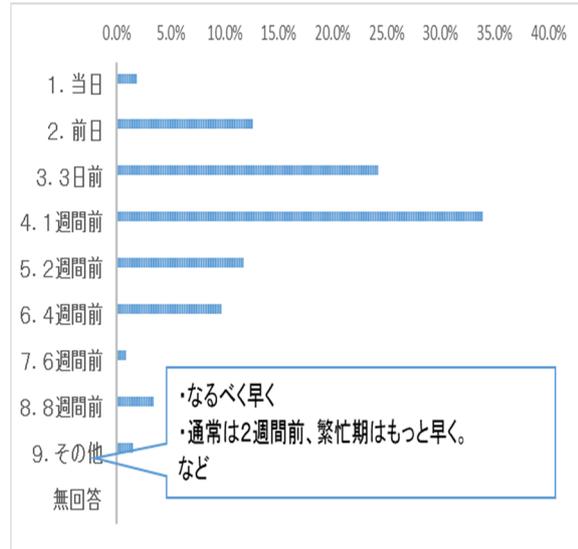


- 「経済減便の可能性があること」、「欠航又は運航の決定及び連絡の期日」、「欠航時に補償される事項及び補償されない事項」のいずれについても、航空券を購入する時に把握できることが「必要」が75%～80%程度と最も多く、「把握できる方が良い」と合わせると95%以上の方がそれらの情報を求めていることが分かりました。

【経済減便決定時に関する条件】

問10. 欠航又は運航の決定及び連絡は、いつまでになされる必要がありますか。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 当日		19	1.9%
2. 前日		126	12.6%
3. 3日前		242	24.2%
4. 1週間前		338	33.9%
5. 2週間前		118	11.8%
6. 4週間前		97	9.7%
7. 6週間前		9	0.9%
8. 8週間前		34	3.4%
9. その他		15	1.5%
無回答		0	0.0%
計		998	100.0%

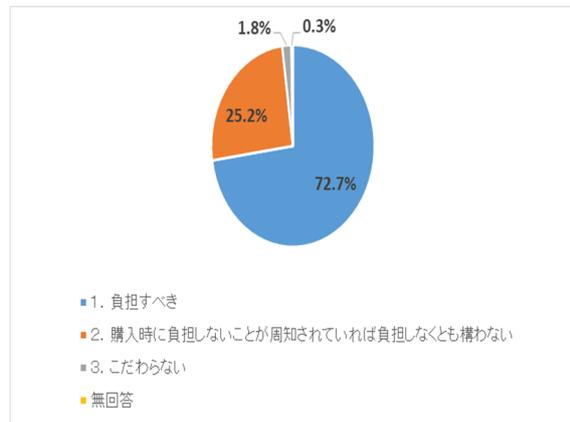


○欠航又は運航の決定及び連絡の期日は、「1週間前」が33.9%と最も多く、次いで「3日前」が24.2%を占めました。

【経済減便に伴う補償に関する条件】

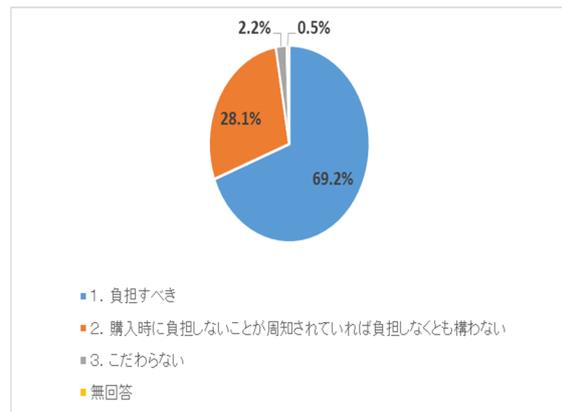
問 1 1. 旅客が経済減便で欠航になった航空便（以下「欠航便」といいます。）の運賃の払戻しを求めた場合、航空会社は払戻しに要する手数料を負担すべきかお答えください。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 負担すべき		726	72.7%
2. 購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない		251	25.2%
3. こだわらない		18	1.8%
無回答		3	0.3%
計		998	100.0%



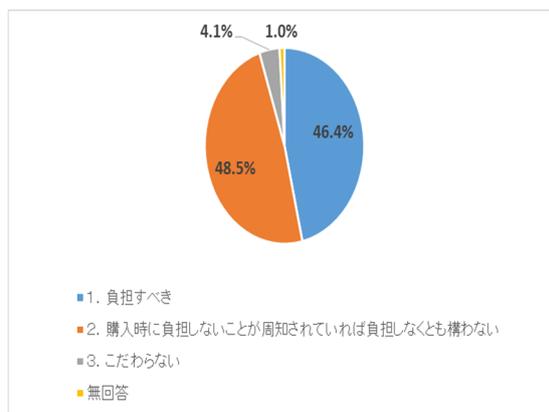
問 1 2. 旅客が経済減便によって旅程を見直すことに伴い、往路便の欠航に伴う復路便や乗り継ぎ便など、欠航便以外の航空便（自社）の払戻しを求めた場合、航空会社は払戻しに要する手数料を負担すべきかお答えください。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 負担すべき		691	69.2%
2. 購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない		280	28.1%
3. こだわらない		22	2.2%
無回答		5	0.5%
計		998	100.0%



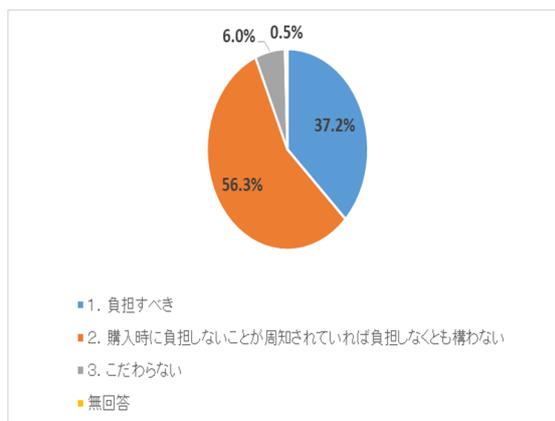
問 1 3. 旅客が経済減便によって旅程を見直すことに伴い、往路便の欠航に伴う復路便や乗り継ぎ便など、欠航便以外の航空便（他社）の払戻しを求めた場合、航空会社は払戻しに要する手数料を負担すべきかお答えください。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 負担すべき		463	46.4%
2. 購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない		484	48.5%
3. こだわらない		41	4.1%
無回答		10	1.0%
計		998	100.0%



問 1 4. 旅客が経済減便によって旅程を見直すことに伴い、既に予約や購入を行っている商品・サービス（例：ホテル、レンタカー）をキャンセルする場合、航空会社はキャンセルに関わる手数料を負担すべきかお答えください。

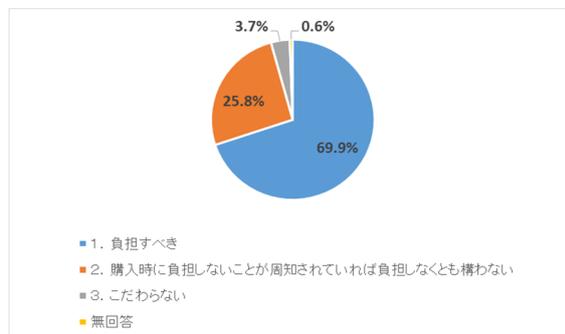
選択肢	回答	回答数	割合
1. 負担すべき		371	37.2%
2. 購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない		562	56.3%
3. こだわらない		60	6.0%
無回答		5	0.5%
計		998	100.0%



○払戻しに要する手数料について、欠航便や欠航便以外の自社航空便の払戻しは「負担すべき」が70%程度で最も多く、欠航便以外の他社航空便の払戻しは「負担すべき」と「購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない」が半々程度、航空便以外の商品・サービスの払戻しは「購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない」が56.3%で最も多い結果となりました。

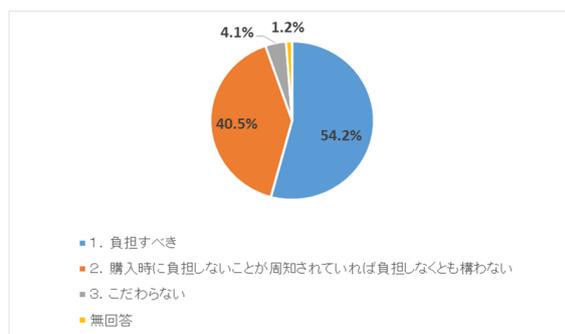
問 1 5. 旅客が自社の航空便に振り替えた場合に生じる差額について、航空会社は負担すべきかお答えください。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 負担すべき		698	69.9%
2. 購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない		257	25.8%
3. こだわらない		37	3.7%
無回答		6	0.6%
計		998	100.0%



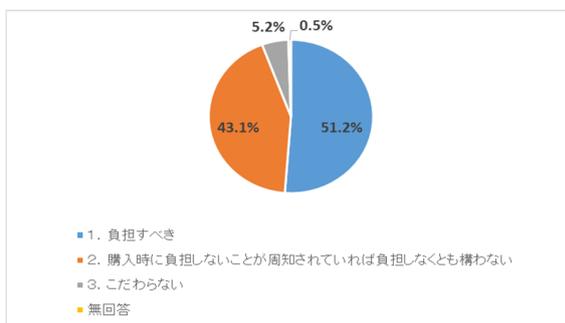
問 1 6. 旅客が他社の航空便に振り替えた場合に生じる差額について、航空会社は負担すべきかお答えください。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 負担すべき		541	54.2%
2. 購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない		404	40.5%
3. こだわらない		41	4.1%
無回答		12	1.2%
計		998	100.0%



問 1 7. 旅客が鉄道等の他の輸送機関に振り替えた場合に生じる差額について、航空会社は負担すべきかお答えください。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 負担すべき		511	51.2%
2. 購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない		430	43.1%
3. こだわらない		52	5.2%
無回答		5	0.5%
計		998	100.0%

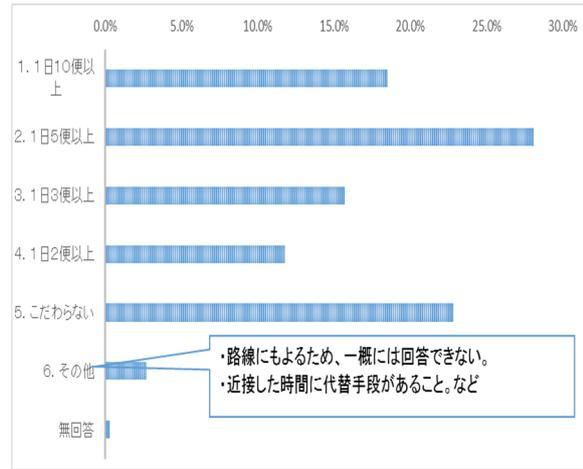


○代替交通手段を利用した場合に生じる差額について、自社航空便、他社航空便、他の輸送機関のいずれも、「負担すべき」が最も多く、他社航空便と他の輸送機関は、「購入時に負担しないことが周知されていれば負担しなくとも構わない」も 40%程度を占めました。

【対象路線・便に関する条件】

問18. 経済減便の対象となる路線の規模として適切なものはどれですか。

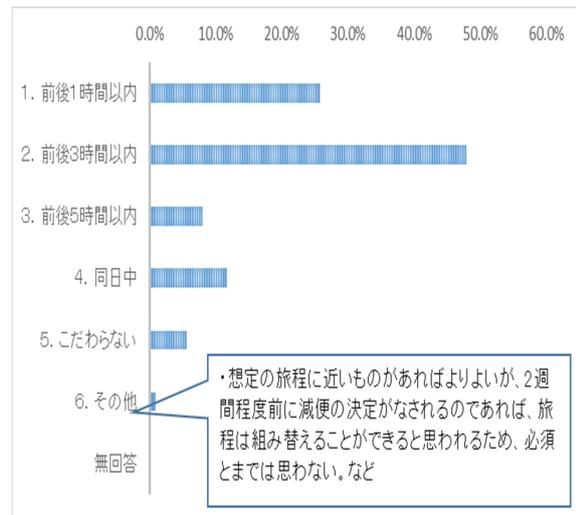
選択肢	回答	回答数	割合
1. 1日10便以上		185	18.5%
2. 1日5便以上		280	28.1%
3. 1日3便以上		157	15.7%
4. 1日2便以上		118	11.8%
5. こだわらない		228	22.8%
6. その他		27	2.7%
無回答		3	0.3%
計		998	100.0%



○対象路線の規模は、「1日5便以上」が28.1%で最も多かった一方で、「こだわらない」も22.8%を占めました。

問19. 経済減便の対象となる便には、振替可能な便がどれくらい近接した時間にあることが必要であると考えますか。

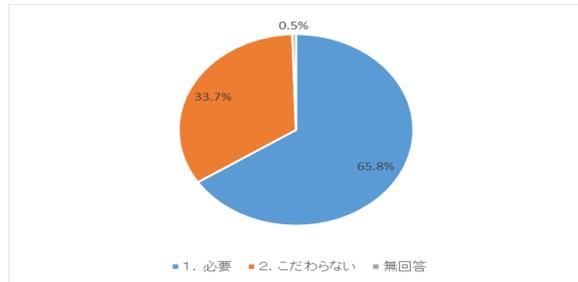
選択肢	回答	回答数	割合
1. 前後1時間以内		257	25.8%
2. 前後3時間以内		479	48.0%
3. 前後5時間以内		80	8.0%
4. 同日中		117	11.7%
5. こだわらない		56	5.6%
6. その他		8	0.8%
無回答		1	0.1%
計		998	100.0%



○近接した時間に代替便があるかについては、「前後3時間以内」が48.0%で最も多く、次いで「前後1時間以内」が25.8%を占めました。

問20. 質問19の「振替可能な便」は、航空会社が差額を負担する航空便である必要はありますか。

選択肢	回答	回答数	割合
1. 必要		657	65.8%
2. こだわらない		336	33.7%
無回答		5	0.5%
計		998	100.0%



○近接した時間にある代替便が航空会社によって差額を負担される航空便であるかについて、「必要」と回答した方が65.8%を占めました。

【その他】

問21. その他、経済減便を認めることとする場合に必要な条件があれば記入ください。
(自由記述)

<主な回答>

- ・減便した場合の通知期日、各運行手段による目的地への代替案、および代替案への差額の負担や手数料等の負担について、グレーゾーンを残さず対応を事前に明確にすること。
- ・離島等の路線は認めない、また最終便など、振替が不可能な時間は認めない。
- ・代替手段が確実に確保出来ること。
- ・金銭的な負担だけでなく、欠航のメールでの周知や、振替などの場合に他社カウンターへの移動方法の案内を丁寧にするなど旅行に不慣れな利用者に対する手当て、言い換えればソフト面での充実も必要。
- ・利用者への情報提供の充実。(HP以外でもメール等でプッシュ型の情報が必要。)
- ・月または年間の減便回数の制限。
- ・航空会社のホームページで現在の予約状況が把握できること。(経済減便になる可能性を利用者側である程度把握できること。)
- ・あまり規制すると経済減便の運用や効果が見込めない。

以上