

# 事業者間の連携や他モードとの連携の促進

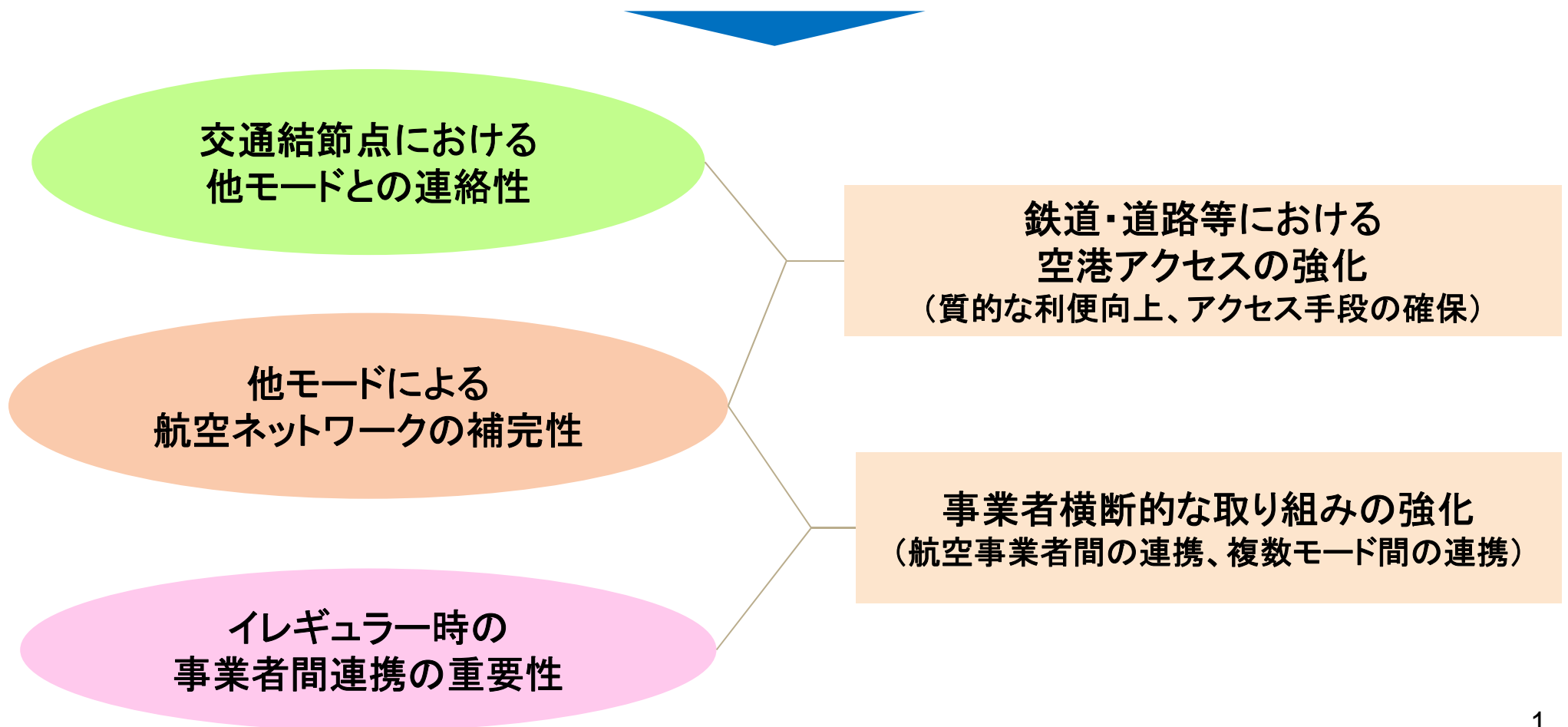
---

平成25年11月18日

航空局

## これまでの部会でのご指摘

- ・利用者の利便性を高めるため他の交通モードとの連絡性・統合性を高めるべき
- ・交通ネットワークを考える上では、他の交通モードとの関係を考慮すべき
- ・通常は競争関係にある事業者間においてもイレギュラー時の連携が重要



# 主要空港から都心への距離、アクセスの諸外国との比較

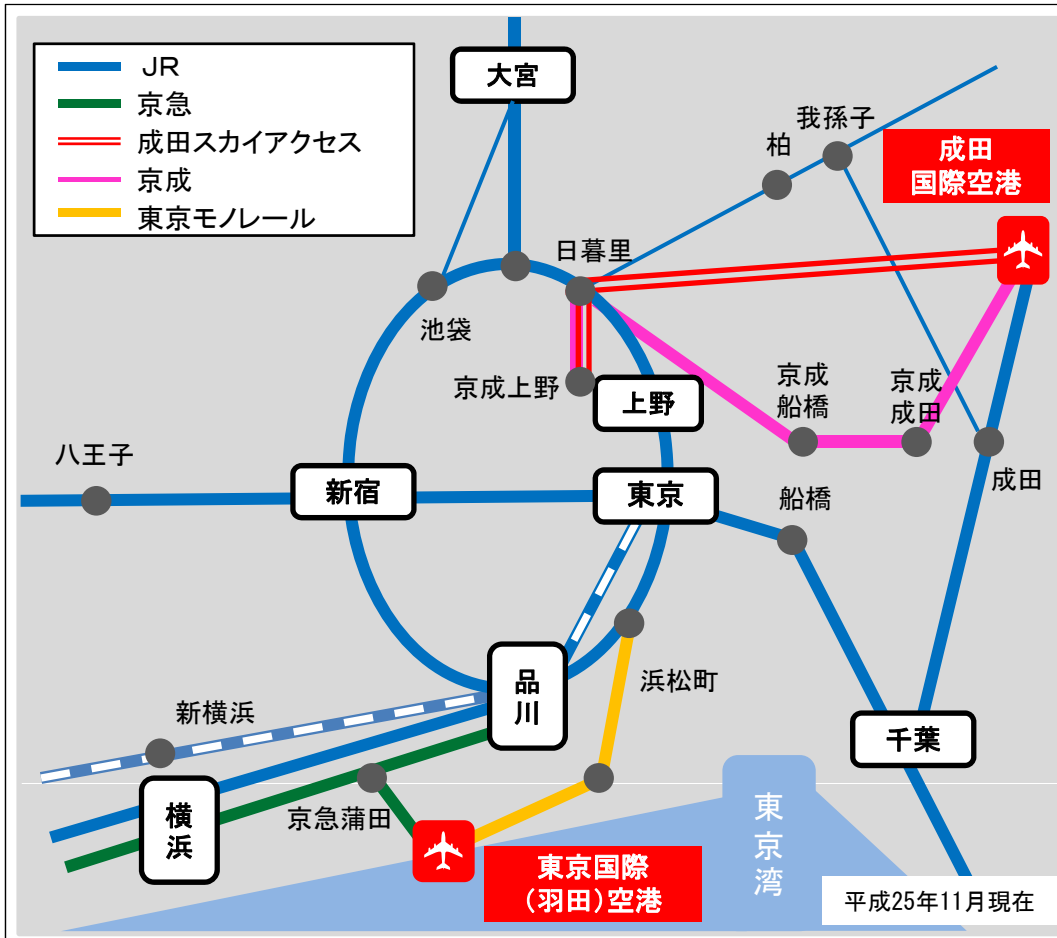
○日本の主要国際空港から都心部へのアクセスは、国際的に見ても遜色のない水準に達しつつあるが、国際競争力の強化の観点から、さらに改善を図る必要もあると考えられる。

国 or 都市		日本				上海		ソウル		パリ		
空港		成田国際空港	羽田空港	関西国際空港	中部国際空港	浦東空港	虹橋空港	仁川空港	金浦空港	シャルル・ド・ゴール空港	オルリー空港	
都心から	距離	約70km	約20km	約50km	約40km	約30km	約10km	約60km	約20km	約25km	約15km	
	アクセス <sup>1)</sup>	鉄道	53分 <sup>2)</sup>	27分 <sup>2)</sup>	56分 <sup>2)</sup>	29分 <sup>2)</sup>	8分 <sup>3)</sup> (リニア)	22分	43分	20分	25分	33分
			2,550円	560円	1,330円	1,200円	810円	60円	370円	120円	1,260円	1,450円
		バス	60分	45分	50分	50分	60分	45分	70分	25分	45分	60分
900円 <sup>5)</sup>	900円		1,500円	1,000円	360円	60円	930円	370円	760円	1,600円		

国 or 都市		ロンドン				ニューヨーク			ワシントン	
空港		ヒースロー空港	ガトウィック空港	スタンステッド空港	ルートン空港	ジョン・F・ケネディー空港	ニューアーク国際空港	ラガーディア空港	ダレス空港	ナショナル空港
都心から	距離	約25km	約45km	約55km	約50km	約20km	約15km	約15km	約35km	約5km
	アクセス <sup>1)</sup>	鉄道	15分	30分	47分	50分	35分	30分	— <sup>4)</sup>	6分
			2,620円	2,690円	1,910円	1,650円	1,530円	1,230円		35分 (バス+鉄道)
		バス	40分	90分	75分	80分	60分	30分	40分	11分
800円	1,030円		1,430円	1,270円	1,580円	1,580円	250円	590円	590円	

1. 各空港会社HP、バス会社・鉄道会社HPに記載されている最短所要時間とその料金を掲載； 2. 乗り換え時間を含む平均所要時間；  
 3. 上海中心部へは、リニアの終点駅である龍陽路駅から乗り換えが必要であり、中心部まで地下鉄で15分程度； 4. 空港までのメトロを現在建設中； 5. LCCに対応した低価格バスによる(通常のリムジンバスで2,900円)

# 首都圏空港(羽田・成田)からのアクセス(公共交通機関)



主要地点	主要交通機関	乗車時間	距離 (鉄道経由)	片道料金 【特急料金含む】
東京	モノレール・JR	19分	17km (モノレール経由)	620円
	京急・JR	19分		560円
	リムジンバス	45分		900円
新宿	京急・JR	31分	23km	590円
	リムジンバス	50分		1,200円
横浜	京急	18分	19km	440円
	リムジンバス	43分		560円
千葉	モノレール・JR	56分	57km	1,160円
	リムジンバス	70分		1,330円
大宮	モノレール・JR	52分	47km	1,010円
	リムジンバス	80分		1,500円

主要地点	主要交通機関	乗車時間	距離 (鉄道経由)	片道料金 【特急料金含む】
東京	京成(スカイライナー)・JR	47分	67km (スカイライナー経由)	2,550円
	JR(成田エクスプレス)	56分		2,940円
	リムジンバス	60分		3,000円(900円 <sup>※2</sup> )
新宿	京成(スカイライナー)・JR	56分	72km	2,590円
	リムジンバス	85分		3,000円
横浜	京成(スカイライナー)・JR	75分	96km	2,940円
	リムジンバス	85分		3,500円
千葉	JR(成田線・総武本線)	36分	39km	650円
	リムジンバス	95分		1,000円
大宮	京成(スカイライナー)・JR	67分	86km	2,780円
	リムジンバス	95分		2,750円

主要交通機関	乗車時間	距離 (鉄道経由)	片道料金 【特急料金含む】
鉄道(京成スカイライナー・JR・京急経由)	66分	82km	2,990円
鉄道(成田エクスプレス・京急経由)	74分		3,510円
鉄道(成田スカイアクセス・地下鉄・京急経由)	86分		1,700円
リムジンバス	90分		3,000円

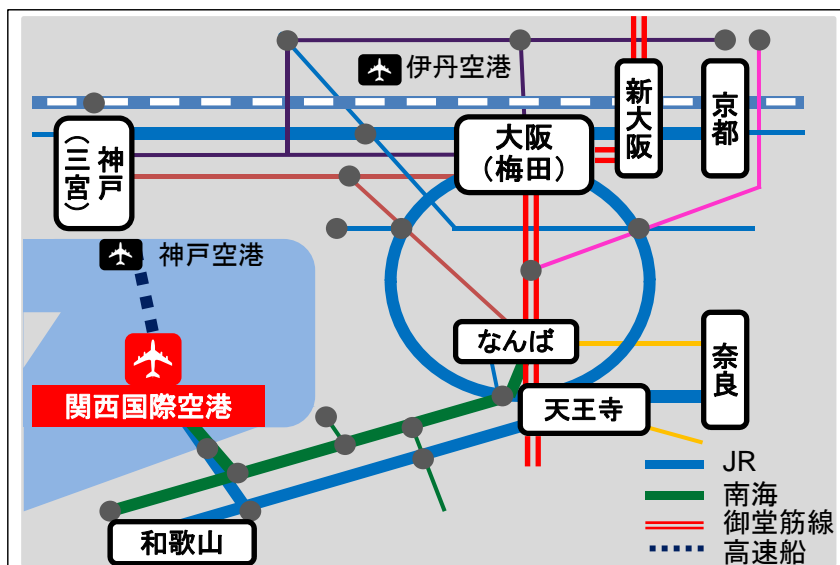
※1 鉄道乗車時間は乗換時間を含まない。各乗車時間は目安。  
 ※2 LCCバス(東京シャトル)を利用した場合  
 ※3 羽田空港は羽田空港国際線ターミナルから、成田空港は空港第2ビルからの乗車時間・距離を記載

参考: 成田国際空港HP | 成田空港アクセスガイド (<http://naa.ivcreation.com/pc/ia/>)  
 羽田空港国際線旅客ターミナルHP、東京空港交通HP 等

# 関西国際空港・中部国際空港からのアクセス（公共交通機関）

## 関西国際空港から各主要都市へのアクセス

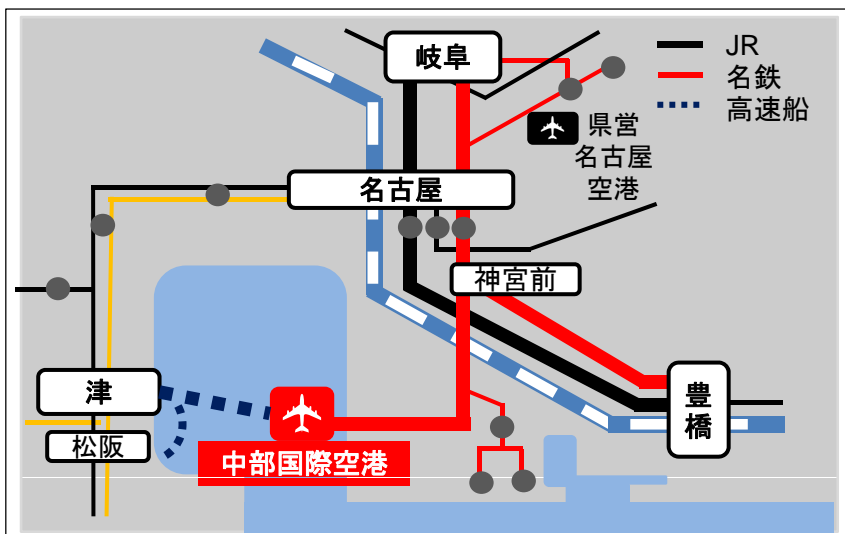
平成25年11月現在



参考: 関西国際空港HP | アクセス情報 (<http://www.kansai-airport.or.jp/access/>)  
新関西国際空港株式会社『関西国際空港ガイド』

主要地点	主要交通機関	乗車時間	距離 (鉄道経由)	片道料金 【特急料金含む】
大阪 (梅田)	JR(特急はるか・天王寺乗換・関空快速)	50分	57km	【 ¥1,790 】
	南海電鉄(ラピートα)・なんば乗換・地下鉄御堂筋線	43分		【 ¥1,330 (通常¥1,620)※2 】
	リムジンバス	50分		¥1,500(往復¥2,700)
新大阪	JR(特急はるか)	50分	61km	【 ¥2,260 (往復¥3,600)※3 】
天王寺	JR(特急はるか)	30分	46km	【 ¥1,660 (往復¥3,000)※3 】
なんば	南海電鉄(ラピートα)	34分	43km	【 ¥1,100 (通常¥1,390)※2 】
	リムジンバス	48分		¥1,000 (往復¥1,800)
神戸	JR(関空快速・大阪乗換・新快速)	85分	88km	¥1,660
	リムジンバス	65分		¥1,900 (往復¥3,000)
	高速船(ベイシャトル)	31分		¥1,800 (往復¥3,000)※4
京都	JR(特急はるか)	75分	100km	【 ¥2,770 (往復¥4,700)※3 】
	リムジンバス	85分		¥2,500 (往復¥4,000)
奈良	JR(特急はるか・天王寺乗換・大和路快速)	60分	84km	【 ¥2,290 ※3 】
	リムジンバス	85分		¥2,000 (往復¥3,800)
和歌山	JR(関空快速・日根野乗換・紀州路快速)	35分	38km	¥860
	リムジンバス	40分		¥1,100 (往復¥2,000)

## 中部国際空港から各主要都市へのアクセス



参考: 中部国際空港HP | 主要都市・観光地へのアクセス (<http://www.centrair.jp/access/area/>)  
中部国際空港株式会社『中部国際空港セントレアエアポートガイド』

主要地点	主要交通機関	乗車時間	距離 (鉄道経由)	片道料金 【特急料金含む】
名古屋	名古屋鉄道(ミュースカイ)	28分	39km	【 ¥1,200 ※6 】
栄	リムジンバス※5	55分	-	¥1,000
岐阜	名古屋鉄道(ミュースカイ)	56分	72km	【 ¥1,660 ※6 】
豊橋	名古屋鉄道(ミュースカイ)・神宮前乗換・名古屋本線快速特急	76分	96km	【 ¥1,940 ※6 】
津	高速船(津エアポートライン)	45分	-	¥2,400

※1 鉄道乗車時間は乗換時間を含まない。JR特急料金は自由席特急料金(天王寺: ¥630、新大阪・京都: ¥940)、南海はラピート特別急行料金(¥500)。※4 H25.4.1~H26.3.31の間、キャンペーンにより往復¥3,600を¥3,000円に値下げ。  
 ※2 連絡橋使用料の引下げにより、H24.12.1より南海電鉄より「関空トク割 ラピートきっぷ」が発売され、割引措置が適用。 ※5 H.25.5.18~H25.12.31までの期間運行。  
 ※3 連絡橋使用料の引下げにより、H25.3.16よりダイヤ改正に合わせ、はるかの特急料金を値下げ。往復料金は「はるか往復引ききっぷ」使用時。 ※6 ミュースカイの片道料金には特別車両券(ミュウチケット)¥350を含む。

# 都心直結線について－首都圏空港と都心のアクセス改善－

都心と首都圏空港とのアクセスを改善し、東京都心の立地競争力を強化することにより、グローバル企業の誘致を促進し、我が国経済の活性化を図るため、都心と首都圏空港とを直結し、短時間かつ乗換なしでの移動を可能とする「都心直結線」について、整備に向けた検討を進める。(大深度地下を利用し、鉄道事業として初となるPFI手法の活用を想定)

## 日本再興戦略（平成25年6月14日閣議決定）

- 首都圏空港の強化と都心アクセスの改善
  - …都心と両空港(羽田、成田)とのアクセス改善に向けて、既設の鉄道の活用や都心部における大深度地下の利用などによる**都心直結線の整備**に向けた検討を進める。

## 今後の経済運営に関する基本的考え方(H25.1 経団連)

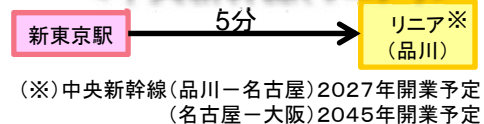
- II..財政政策・税制政策の具体例
  - 3.東京都心の鉄道アクセス機能強化や都市競争力を強化するため、**都心と郊外や都心と国際空港(羽田・成田)とを直結する新たな路線の整備**など、景気浮揚効果の高いナショナル・プロジェクトを策定・実行する。

### アクセス改善

#### <首都圏空港と都心>

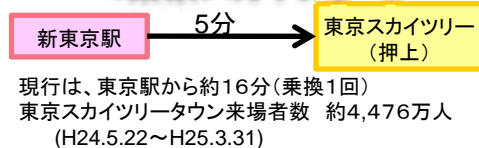


#### <中央新幹線(リニア)>



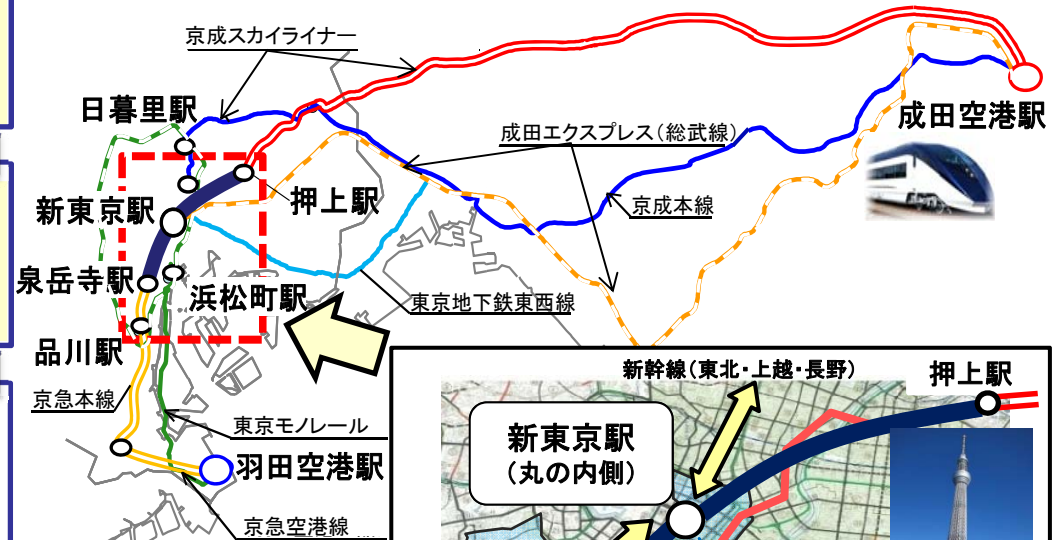
(※)中央新幹線(品川-名古屋)2027年開業予定  
(名古屋-大阪)2045年開業予定

#### <東京スカイツリー>

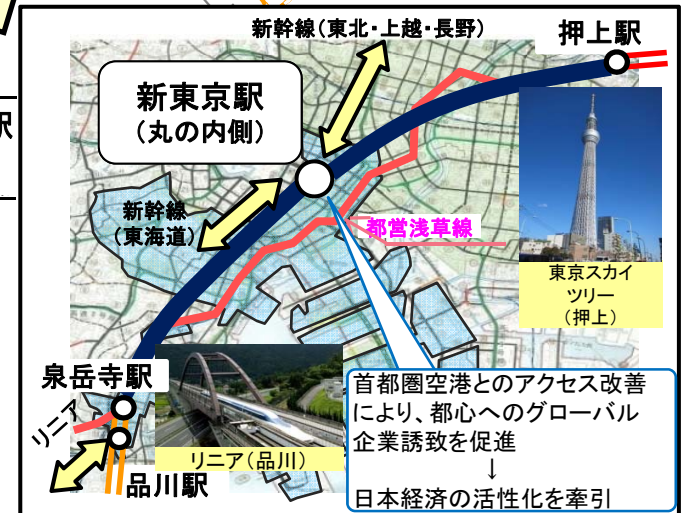


現行は、東京駅から約16分(乗換1回)  
東京スカイツリータウン来場者数 約4,476万人  
(H24.5.22~H25.3.31)

## 整備の概要



- 【都心直結線の整備概要】  
押上駅付近～新東京駅  
～泉岳寺駅付近(約11km)
- 【需要の見通し】  
約8,000万人/年  
(うち、空港アクセス旅客  
約1,000万人/年)
- 【整備による便益・効果の見通し】  
1兆円程度



首都圏空港とのアクセス改善により、都心へのグローバル企業誘致を促進  
↓  
日本経済の活性化を牽引

### 今後のスケジュール

#### 【都心直結線の整備に関する調査の実施】(2013、2014年度目途)

- 事業スキーム・フィージビリティの検討  
(鉄道事業で初のPFI手法の活用可能性の検討等)
- 現況調査・建設費の検討・精査(大深度地下の利用等)等

#### 【整備に向けた検討】(2015年度～)

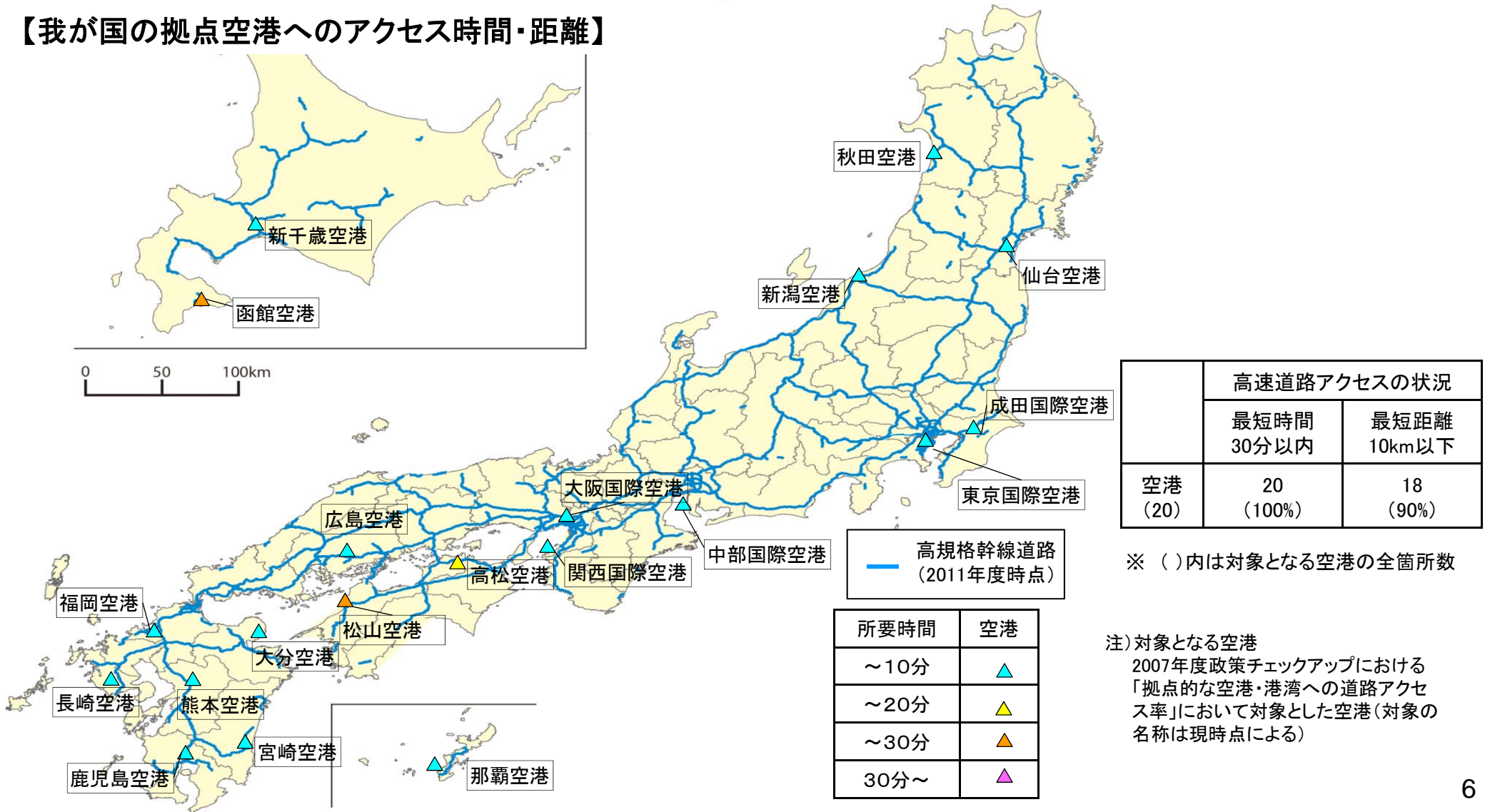




# 道路ネットワークによる空港アクセスの強化

■ 拠点となる空港へのアクセス向上を図ってきたところ。アクセス性は着実に向上しているが、より高いサービスを実現する観点から、引き続き取組みを進める必要。

## 【我が国の拠点空港へのアクセス時間・距離】



○ 近年、地方の空港では、アクセスバスが廃止等されている事例が出て来ている。

## 山形空港

## 富士山静岡空港

就航路線/  
エアライン

山形=羽田(JAL:1便/日)、山形=伊丹(JAL:3便/日)

年間旅客数  
(H24年度)

117,047人

最寄の鉄道駅  
とのアクセス

タクシー: 所要時間7分  
(JRさくらんぼ東根駅)

廃止した  
公共交通機関

- 山交バス
- 赤字路線見直しのため空港～JR山形駅を2009年3月末に廃止。
  - 空港利用拡大推進協議会で代替交通手段を検討した結果、'09年4月から、乗合制タクシーが運行。
  - ⇒・空港発着する全便に対応。
  - ・市内の一定区域では一定料金で運行し、旅客を確保。
  - ・'12年より、エリアを拡大して運行中。



静岡=新千歳(ANA:1便/日)、静岡=福岡(FDA:3便/日)、静岡=那覇(FDA:1便/日)  
静岡=鹿児島(FDA:1便/日)、静岡=ソウル(アジアナ航空、大韓航空:8便/週)  
静岡=上海=武漢(中国東方航空:2便/週)、静岡=台北(チャイナエアライン:4便/週)

447,761人

バス: 所要時間25分  
(21便/日、うち4便が8人乗り小型車両)(JR島田駅)

### 遠鉄バス

- 事業仕分の結果、県により委託運行されていたバス路線のうち、空港～JR浜松駅方面を2012年3月末に、空港～JR掛川駅を2012年10月末に廃止。
- 利用者の少ない路線を空港～島田駅路線に集約し、小型車両による多頻度運行を行っている。





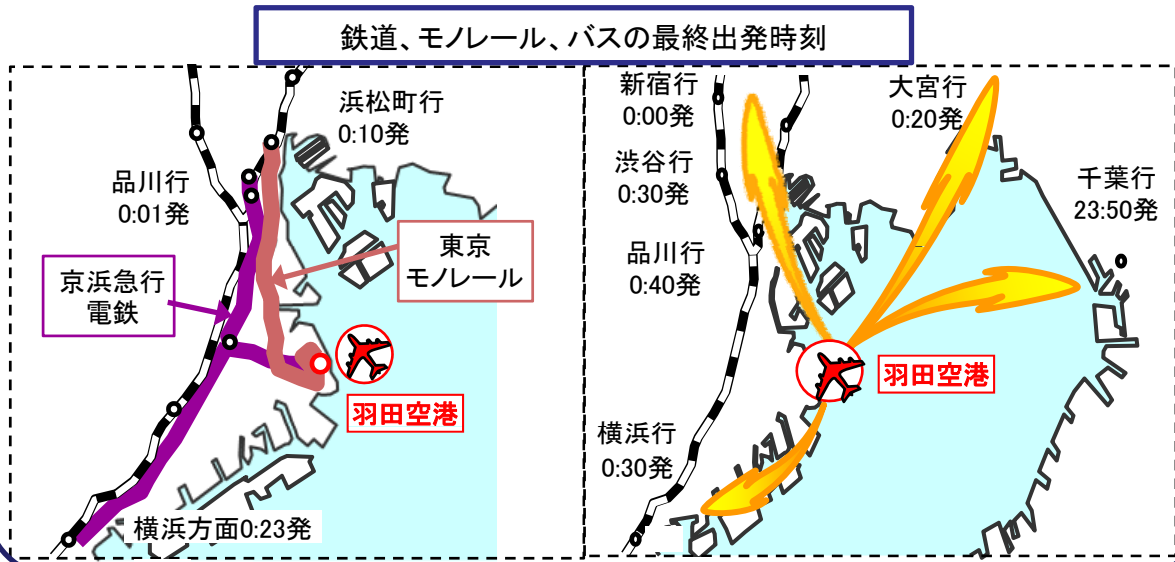
## 平成22年10月の再拡張(深夜早朝時間帯の国際定期便就航開始)におけるアクセスの改善

- 【鉄道・モノレール】 始発繰り上げ、終発繰り下げ、深夜早朝時間帯の航空需要に対応した列車の増発を実施
- 【バス】 始発繰り上げ、終発繰り下げや増便、路線の新設を実施
- 【タクシー】 タクシー乗り場に24時間対応で誘導員を配置

以降、ダイヤ変更等に合わせて、随時、交通事業者において見直し対応を実施

### 現状と課題

- 現在のダイヤに対するアクセスは概ね確保できているが、到着便に遅延等が生じた場合、電車やバスの最終便に間に合わない場合もある。
- 今後、更に遅い時間帯の到着便、早い時間帯の出発便が増加した場合は、現状の空白時間帯への対応が必要。
- 深夜早朝時間帯は、公共交通の需要が少なく、採算性が厳しいため、交通事業者の自主的な取り組みだけでは課題解決が困難。



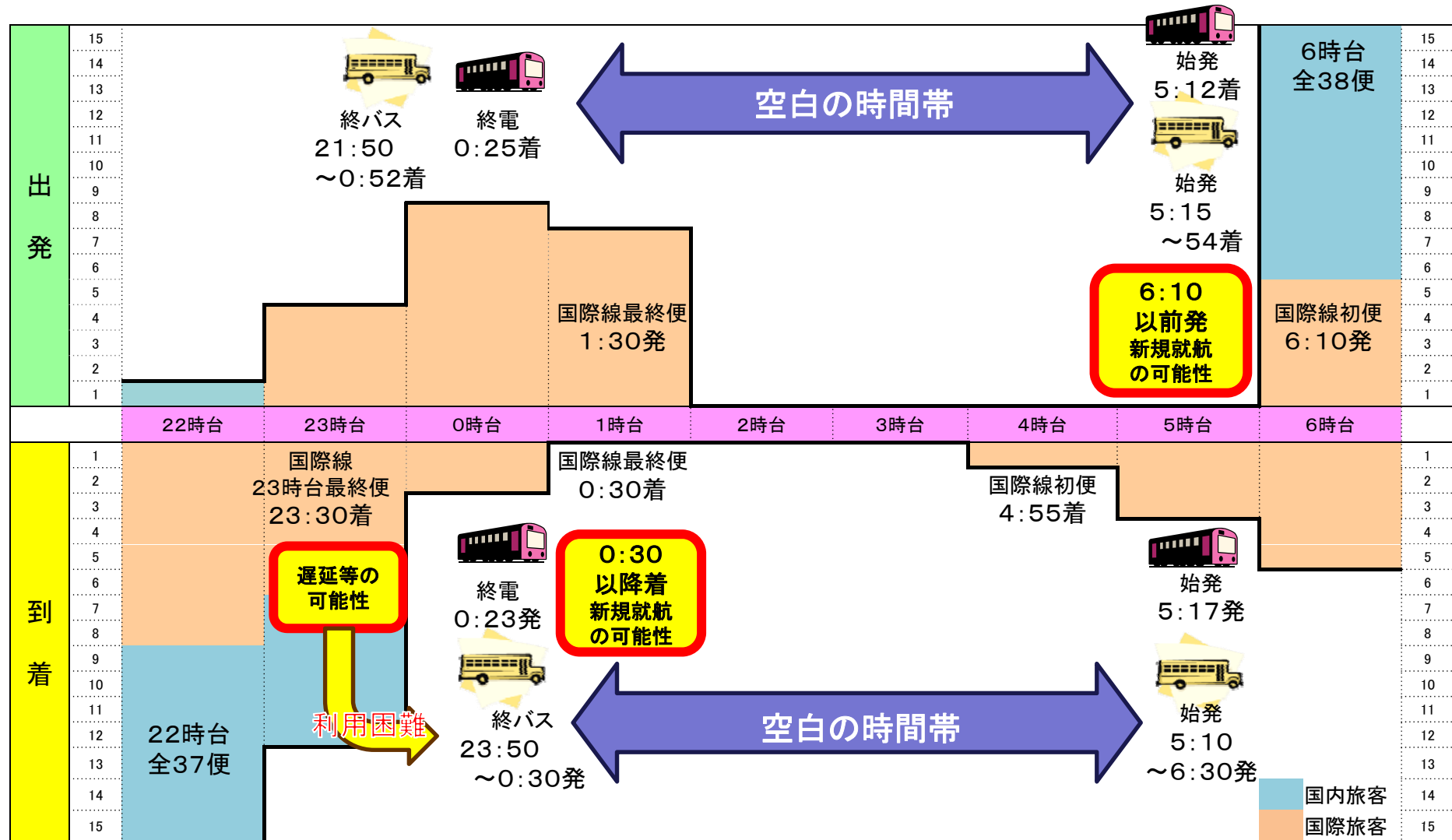
※ 国際線ターミナル出発時刻

### 東京国際空港の望ましいアクセスのあり方に関する検討会(H25年3月~)

深夜早朝時間帯の定期便等に対応した交通アクセスの改善について、交通事業者等と連携して検討中

構成員	国土交通省、東京都、神奈川県、千葉県、大田区、東京商工会議所、交通事業者、航空事業者、空港ビル会社
検討事項	○深夜早朝時間帯の定期便の状況と対応 ○その他(再拡張時の対応策のフォローアップ等)
スケジュール	平成25年3月22日 第1回 平成25年8月 2日 第2回 平成25年12月(予定) 第3回 とりまとめ

# (参考) 羽田空港における深夜早朝時間帯のアクセスの状況



※2013年冬ダイヤ(H25年11月8日現在)



## 平成24年7月～ 成田空港を拠点とした本邦LCCの乗り入れ

- 成田空港への交通アクセスについては、平成22年7月の成田スカイアクセス開業など随時改善。  
(空港第2ビル～日暮里 51分→36分)
- 平成24年7月の本邦LCCの乗り入れ時には、早朝(6時台)や夜間(22時台)のダイヤ設定など、LCC特有の多頻度運航に対応し、バス事業者が深夜・早朝も含む時間帯で低価格のバスを運行開始。
- その他鉄道に関しても、LCCの運航に対応したダイヤ改善を実施。

LCCの就航にあわせて、交通事業者において随時これに対応した見直し等を実施

### 現状

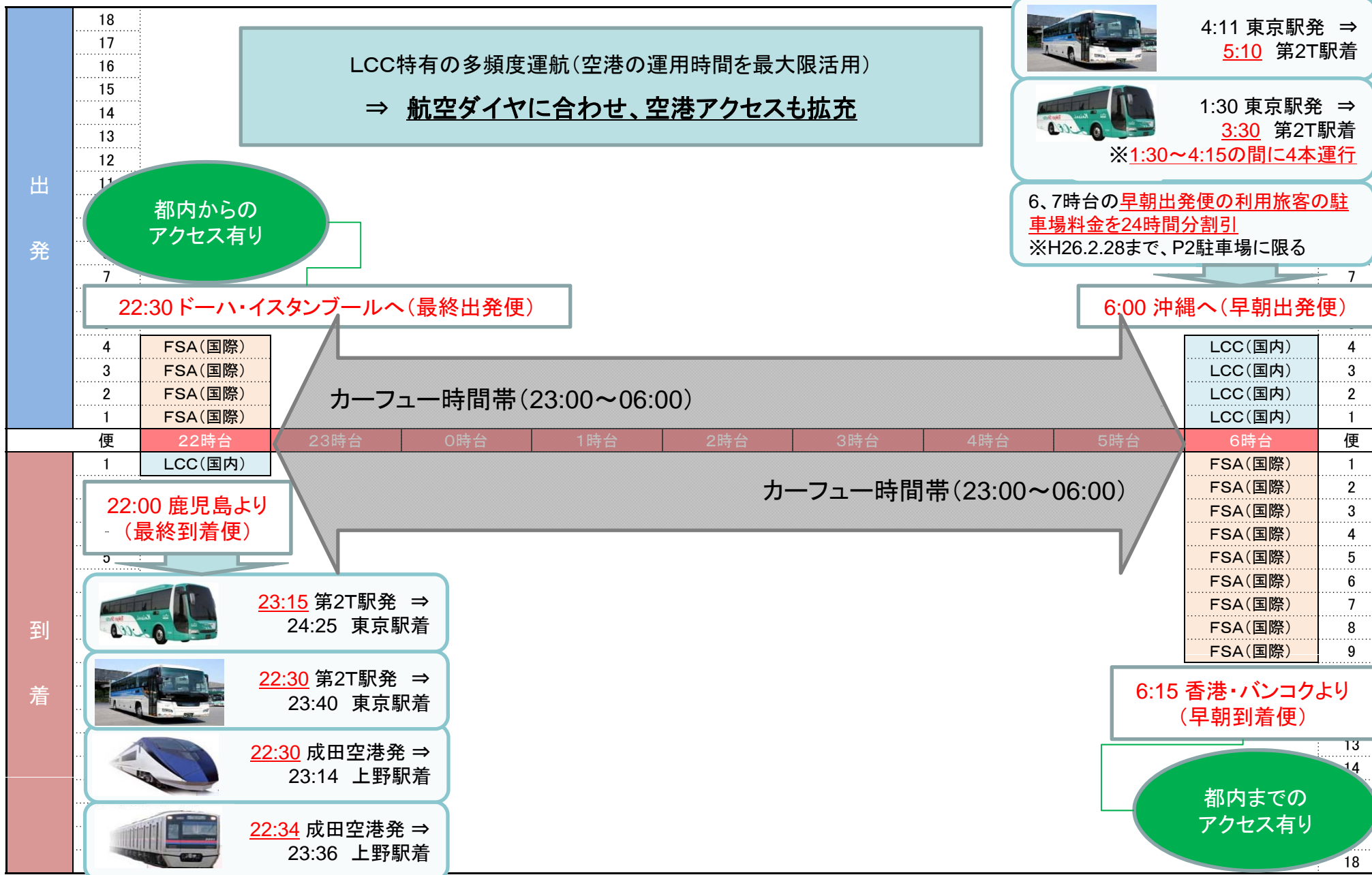
- 現在のダイヤに対するアクセスは概ね確保できている。
- 早朝便への対応として、都心からは低価格のバスが運行。
- 公共交通を補完するため、6～7時台の便に搭乗する旅客に対する空港内駐車場料金の割引を実施。

事業者 (運行開始日)	運行路線	主な運行ダイヤ・運賃
京成バスなど (2012年7月3日～) 「東京シャトル」 	成田空港 ～ 東京駅、銀座駅 東雲車庫など	■ 東京駅→成田空港:31本(当初17本) ・東京駅(1:30)→第2ターミナル(3:30) など、1:30-5:00の間に5本 ■ 成田空港→東京駅:49本(当初17本) ・第2ターミナル(23:15)→東京駅(0:25) ■ 運賃:一律900円
平和交通・あすか交通 (2012年8月10日～) 「THE アクセス成田」 	成田空港 ～ 東京駅、銀座駅	■ 東京駅 → 成田空港:22本(当初9本) ・銀座駅(4:05)→第2ターミナル(5:10) ■ 成田空港 → 東京駅:27本(当初12本) ・第2ターミナル(22:30)→銀座駅(23:50) ■ 運賃:一律1,000円
	銀座 ～ 空港周辺ホテル	■ 銀座駅(21:25発)他 計4本

### アクセス改善に向けて

- さらなるアクセスの改善に向け、成田空港会社においては、各運送事業者等と、具体的な課題の抽出を行うための意見交換等を行うこととしている。

# (参考) 成田空港における深夜早朝時間帯のアクセスの状況



# モード間の連携の必要性

## 仙台からの移動におけるケーススタディ

### 中国地方へ 向かうケース

● 空港の周辺地域

直行便／大阪乗継便がないため、  
・福岡/広島/大阪から鉄道・バス等で移動  
・羽田まで新幹線で移動し、航空で移動  
などの手段をとる必要がある

仙台駅から  
仙台空港まで約30分

仙台空港

新幹線による  
移動

例えば、  
東京駅  
↓  
浜松町駅  
↓  
品川駅  
↓  
羽田空港  
といった乗継が発生

### 四国地方へ 向かうケース

● 空港の周辺地域

直行便／大阪乗継便がないため、  
・大阪、広島から鉄道・バス等で移動  
・福岡空港で乗継  
・羽田まで新幹線で移動し、航空で移動  
などの手段をとる必要がある

こうした地方間の移動については、定期路線を設けるほど  
直行需要が十分でなくモード間の乗継が必要となる場合も  
あるが、そうした場合におけるアクセス手段の最小化や  
サービス面での連携の実施による利便の向上を図っていく  
ことも必要



## ○ 航空会社は鉄道やバス会社と連携し、企画切符や切符の購入手段で連携を図っている

	連携している業態 (会社名)	企画名	企画概要	利用方法
ピーチ アビエーション	鉄道 －南海電気鉄道株/京阪電気鉄道株	Peach・ 京都観光きっぷ	・関西空港駅～中書島駅までの片道切符と 中書島駅～出町柳駅/宇治駅までの乗り降り自由な 切符を組み合わせ、機内で販売	機内で引換券を販売、関西空港駅の窓口で切符を受け渡し
	鉄道 －南海電気鉄道株	Peach・ なんばきっぷ	・関西空港駅～難波駅までの片道切符を機内で販売 (①乗車券のみ、②乗車券+特急券)	機内で引換券を販売、関西空港駅の窓口で切符を受け渡し
	鉄道 －京成電気鉄道株/東京地下鉄株	KEISEI SKYLINER &METRO PASS	・成田空港駅～都心までの切符を機内で販売 (「京成スカイライナー片道/往復」と「東京メトロ1日/2日乗 車券」を組み合わせた4種類の切符)	機内で引換券を販売、成田空港駅の窓口で切符を受け渡し
	鉄道 －JR北海道	Peach道東フリーパス (期間限定)	・北海道内のフリーエリア(道東、富良野、小樽など) の特急列車普通車自由席が5日乗り降り自由な 切符を販売	新千歳空港駅のみどりの窓口で販売
	レンタカー －ニッポンレンタカー	Peach直前/バリュー/ Peachバリュー28	・予約時期に応じた料金でレンタカーを提供	Peach予約番号により、ウェブサイトまたは電話にて予約
ジェットスター ジャパン	鉄道 －南海電気鉄道株	ジェットスター・ナンカイきっぷ	・関西空港駅～難波駅までの片道切符(特急券)を 機内で販売	ジェットスターのウェブサイトまたは電話にて、フライト予約時、 または予約後に販売
	バス －京成バス株	成田空港発着バス (東京シャトル)	・東京駅八重洲口～成田空港の東京シャトル乗車券の 引換券を販売	ジェットスターのウェブサイトまたは電話にて、フライト予約時、 または予約後に販売
スターフライヤー	バス －第一交通産業株	1,000円のりあい タクシー	・北九州空港～博多・天神間(博多駅付近・天神中央 郵便局付近)の乗合タクシーを運行	スターフライヤーのウェブサイトまたは電話にて、事前予約販売 (出発30分前まで予約可)
	バス －サンデン交通株	1,000円のりあい タクシー	・北九州空港～下関間(旧下関市内)の乗合タクシーを 運行	スターフライヤーのウェブサイトまたは電話にて、事前予約販売 (出発30分前まで予約可)
JAL	鉄道 －JR北海道/JR東日本/JR東海/ JR西日本/JR四国/JR九州	JAPAN RAIL PASS	・訪日外国人旅行者を対象に、一定期間中、定額 料金にてJR全線(新幹線等の一部列車を除く)、 JR運航バス、JR運航フェリーが乗り放題の切符を販売	訪日前に海外にて、海外のJAL支店で販売
ANA	鉄道 －JR北海道/JR東日本/JR東海/ JR西日本/JR四国/JR九州	JAPAN RAIL PASS	・訪日外国人旅行者を対象に、一定期間中、定額 料金にてJR全線(新幹線等の一部列車を除く)、 JR運航バス、JR運航フェリーが乗り放題の切符を販売	訪日前に海外にて、海外のANA支店で販売

○海外では、料金面での提携に加え、航空会社の便名を付した高速鉄道を運行するなどの事例も存在

## フランスの事例

TGV AIR サービス

- ・フランス国鉄(SNCF)と各国航空会社の連携によるサービス
- ・パリ シャルル・ド・ゴール空港のTGV(高速鉄道)駅から国内の各都市までの路線で高速鉄道をコードシェア運行

### Air Franceとの 連携サービス例

- 鉄道駅等で国際線航空券・鉄道切符一体のチケットによりチェックインが可能
- パリーブリュッセル間の路線において、TGVにAir France専用の一等車両を提供、駅の乗降車の際に無料の手荷物ポーターサービスを提供
- パリーストラスブール間の路線において、乗継が間に合わない場合や遅延の場合において、Air France又はSNCFが利用可能な代替座席を確保(手数料不要)

## ドイツの事例

AIRail サービス

- ・ドイツ国鉄(DB)と各国航空会社の連携によるサービス
- ・フランクフルト空港のICE(高速鉄道)駅から国内の各都市までの路線で高速鉄道をコードシェア運行

### Lufthansaとの 連携サービス例

- ルフトハンザのフライトスケジュールに合わせたICEを運行
- AIRail列車とルフトハンザの接続フライトが一体となった搭乗券が発券
- ルフトハンザ便での出発前／到着後の手荷物の受付・受取りがフランクフルト空港のAIRailターミナル(鉄道駅真上)で可能
- ケルン中央駅、フランクフルト駅(一部AIRail列車が対象)でポーターサービスを提供

Rail & Fly サービス

- ・ドイツ国鉄(DB)と各国航空会社の連携によるサービス
- ・フランクフルト空港駅発着のドイツ鉄道全区間(一部除く)が路線・距離にかかわらず定額で利用可能(ICEを含む)

※出典:各社HPから一部内容を紹介(H25年11月現在情報)

- 従来より、利用者の利便性向上の観点から事業者間・モード間の連携を実施
- 技術の進展等により、一層の利便性向上の工夫を講じているところ
- 新サービスへの移行の過程で明らかになった事業者横断的な課題などについて、随時検討・対応を実施

## 過去の航空会社間・モード間の連携事例

### ＜大阪－東京間シャトル便共通カウンター＞



関西国際空港  
(サービス終了)

運輸省、地方自治体、経済界、航空会社等が参加する「大阪－東京航空シャトル便構想協議会」が平成12年に開催。同年7月からJAL / JAS / ANA 3社の共通HPも開設。

- ・共通カウンターでエンドース手続が可能
- ・共通HPにおいてダイヤの一覧検索・空席案内・予約等が可能

### ＜リムジンバス等との乗継＞



横浜シティエアターミナル  
(サービス終了)

・東京シティエアターミナル  
・横浜シティエアターミナル  
・モノレール浜松町  
シティエアターミナル  
などにおいて、かつて、チェックイン等の業務を実施(現在は廃止)

- ・リムジンバス乗車時にチェックイン/荷物受付が可能(東京シティエアターミナルでは、かつては、出国手続きも可能)

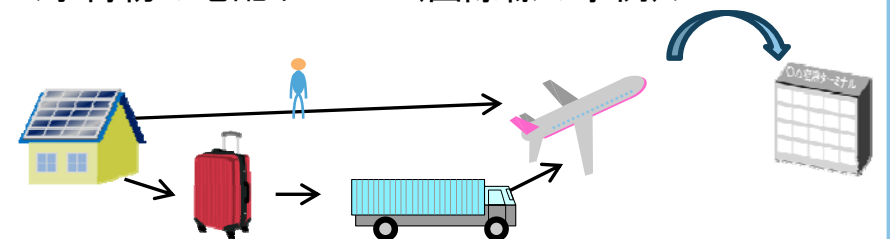
## 近年の利用者利便性向上に係る事業者の取組み



### ＜搭乗手続きの簡略化＞

- ・eチケット化により、インターネット等で座席指定を完了すれば空港カウンターでのチェックインが不要
- ・出発時刻の直前(15分前)まで搭乗手続きを受け付けながら定時性を確保しており、本邦航空会社の搭乗者管理は、世界的にも高水準
- ・サービス移行期にあり、イレギュラー時の対応等に一定の課題(次頁参照)

### ＜手荷物の宅配サービス(国際線の事例)＞



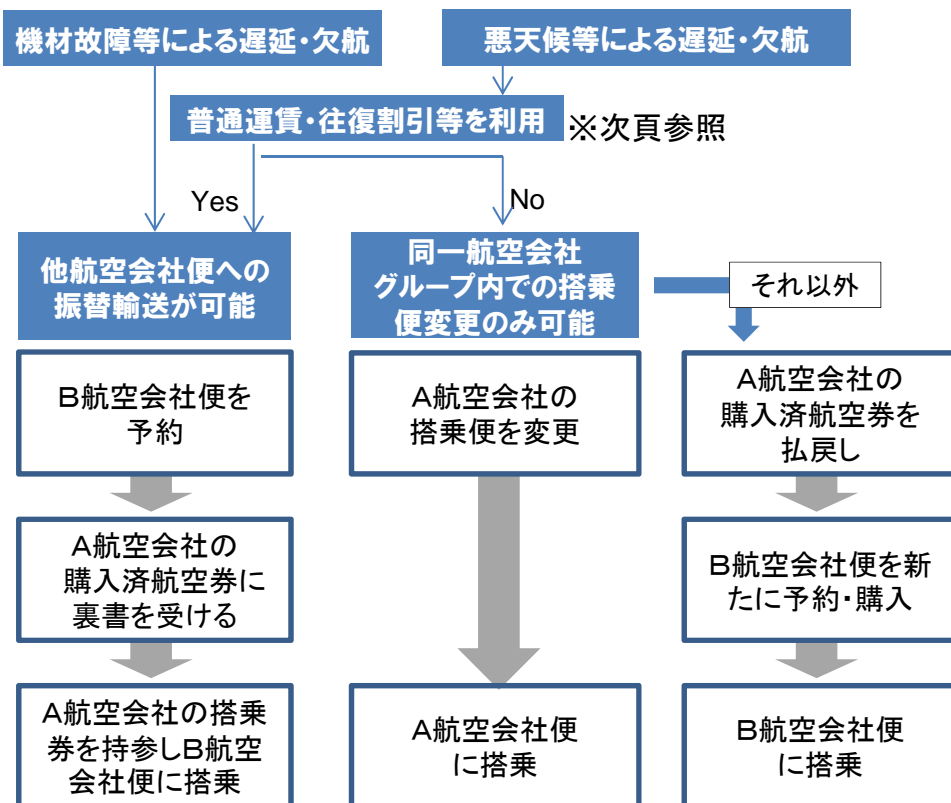
- ・自宅から手ぶらで移動し、到着空港での手荷物の受け取りが可能
- ・保安対策上、事業者間の密な連携が必要

- ・定期航空協会など、事業者横断的な枠組みにおいて、連携方策を継続的に議論
- ・航空会社と鉄道会社間など、モード間における人事交流を戦略的に実施している

- 施設がコンパクトな小規模空港では、イレギュラー時の事業者間連携は、ある程度機動的な対応が可能。
- 遅延・欠航等が生じた場合は、空港ターミナル事業者等とも連携し、運航情報の速やかな掲示、他社便への振替・運航便への案内等について、臨機応変に対応しているが、クレームも多い。
- 背景として、運賃の多様化によりチケットの変更に係る条件が旅客ごとに異なること、eチケット化により運送の権利を券面で確認することが必ずしもできないこと等が挙げられる。
- 航空は他モードと比べ、短期的な輸送量を機動的に増加させられない、代替輸送網を確保しにくい、搭乗者の特定が必要等の制約要因があるが、イレギュラー時の可能な限り円滑な輸送に関し、関係事業者間で対応の改善を検討中。

## <他航空会社との連帯運送契約による振替の例>

※ LCC等の場合は扱いが異なる。



## <イレギュラー時の対応に関する苦情の例>

- ー 国内線の航空券を購入したが、雪の影響と機材故障のために欠航となった。他便へ振替をしないという規約は不当条項ではないか。
- ー インターネットでチケットを予約した飛行機が欠航になった。払い戻し手続きの案内、対応が悪すぎる。行政処分をしてもらいたい。

[出典]独立行政法人消費生活センター 消費生活相談データベース(PIO-NET)

## <イレギュラー時の運航の円滑化に関する主な取組事例>

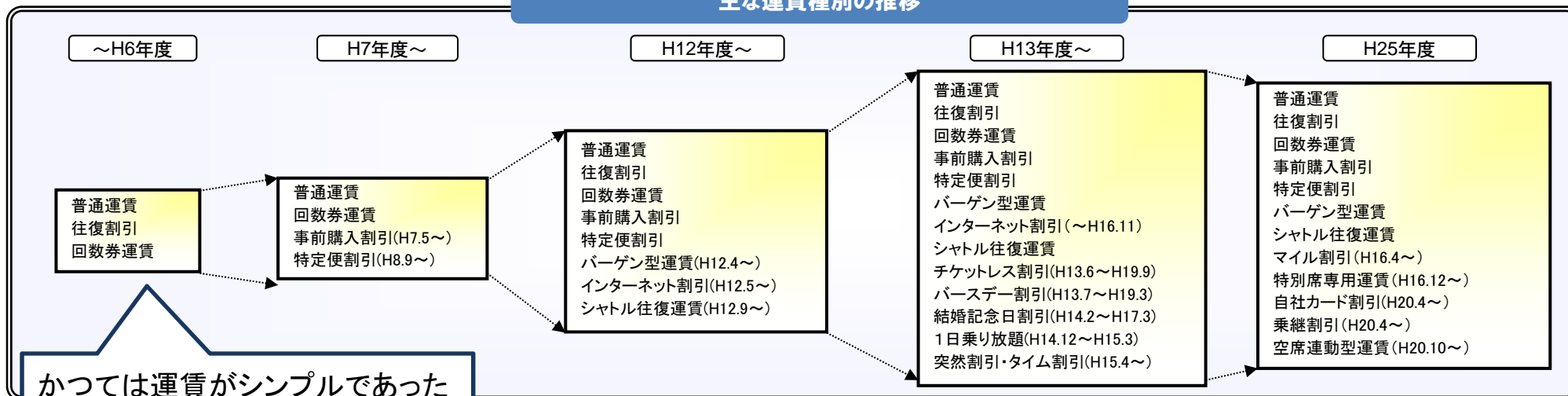
- 振替輸送可能なチケットを所有する搭乗客が「eチケットお客様控え」を提示するだけでも、他社便の搭乗を受け付ける手順を航空会社間で取り決め
- 振替輸送を円滑にするため、他社のカウンターに係員を派遣
- 航空券を払戻したい搭乗客に対し、後刻でも確実に払戻の手续が取れる「払戻封筒」を配布 等



# (参考)運賃の多様化

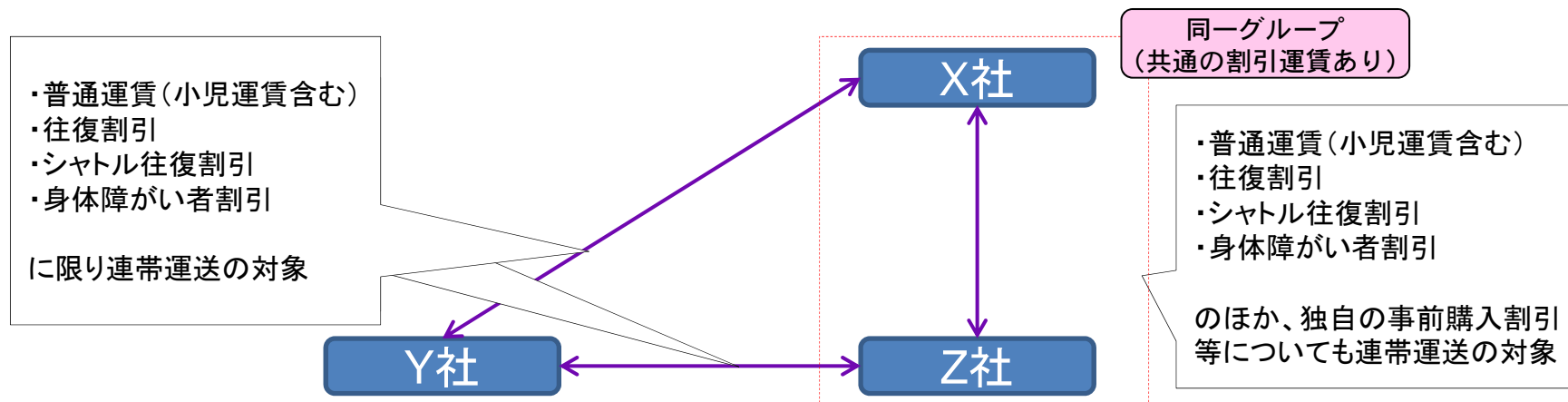
利用者の様々なニーズに応じてサービスが多様化しており、運賃についても各社独自の様々な割引運賃が設定。こうしたことも背景として、連帯運送についても様々なケースが生じ、P16のような事例を複雑化させている。

## 主な運賃種別の推移



かつては運賃がシンプルであったため、別のエアラインへの振り替えも容易に対応できた

## 連帯運送の例





# (参考)イレギュラー時の対応等に関する諸外国の状況等

## 米国の事例

2006年～2007年の間に悪天候のため駐機場等に航空機が滞留し、旅客が数時間に渡り機内に留め置かれる事態の多発や、遅延の慢性化を背景として、航空旅客の保護に係る対応強化の制度改正を実施

### 遅延・欠航等の対応

- オーバーセールの際の搭乗拒否に係る金銭補償、駐機場での長時間待機時における水・食料の提供などについて、航空会社の義務を強化、旅客サービス計画等の策定・公表を各社に義務付け

### 情報提供

- 航空会社に対し、遅延情報の運輸省への報告や長期にわたる駐機場内での遅延等の際の対応計画の策定と公表、運送契約の提示等を義務付け
- 米運輸省においても、航空利用者の利用状況に関する報告(欠航等の航空会社の運航情報、苦情の内容・件数等)を定期的に公表

我が国のエアラインは、世界的な水準としては、安定した運航を行っているところ

## 直近(2013年10月)の運航パフォーマンス国際比較

世界の主要航空会社		
航空会社	定時到着率	
1 Austrian Airlines	91.3%	
2 Finnair	91.1%	
3 Delta	90.5%	
4 Japan Airlines	90.5%	
5 Gulf Air	89.1%	
6 SAS	89.0%	
7 ANA	88.9%	
8 Iberia	88.4%	
9 US Airways	87.9%	
10 Air Europa	87.5%	

アジアの航空会社		
航空会社	定時到着率	
1 J-Air	93.9%	
2 Air Busan	93.7%	
3 ANA Wings	91.3%	
4 JAL Express	91.2%	
5 Hokkaido	91.1%	
6 Japan Airlines	90.5%	
7 Japan Air Commuter	90.1%	
8 Japan Transocean	89.1%	
9 Thai AirAsia	89.0%	
10 ANA	88.9%	

出典: Flight Stats (2013年10月)

## 欧州の事例

1997年の国家の枠を超えたEU単一航空市場の実現などを背景とした、旅客の不満やサービスの質に対する注目の高まりなどを受け、新EC規則を制定

### 遅延・欠航等の対応

- オーバーセール等による搭乗拒否、欠航、長時間の遅延等に応じて、金銭補償、代替輸送、食事、宿泊等の提供義務を規定
- 規定の曖昧さへの不満や、航空会社に過剰な負担が課されているとして、航空会社が提訴するケースも少なくない

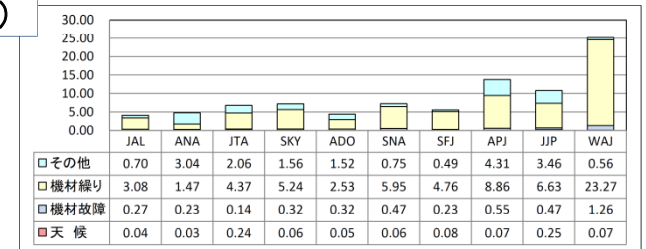
### 情報提供

- 航空会社が旅客に対し、旅客の有する権利の開始等について、チェックイン時に提示する義務等について規定

また、国土交通省航空局のHPIにおいて、四半期ごとに、各社別の運航状況(遅延/欠航の回数・事由等)を公開

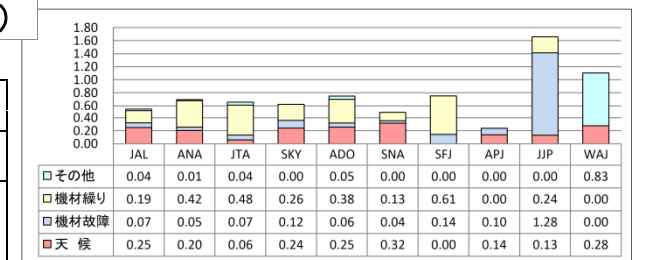
## 遅延率(平成24年4～6月)

当期実績	5.40%
前年同期実績	4.70%
前年同期との比較	0.7ポイント 上昇

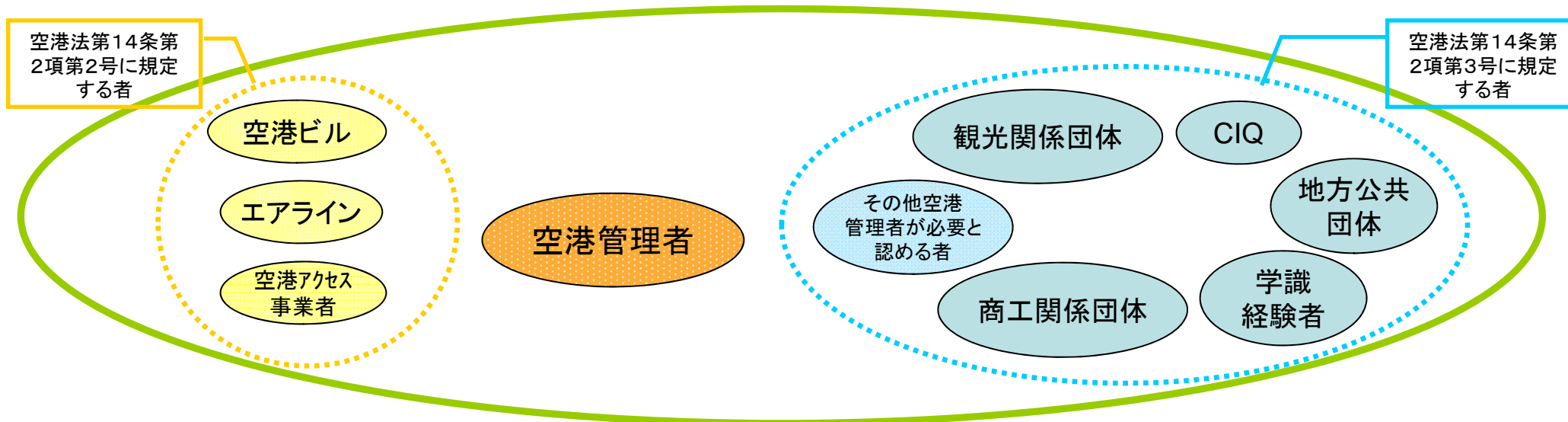


## 欠航率(平成24年4～6月)

当期実績	0.66%
前年同期実績	1.41%
前年同期との比較	0.75ポイント 上昇



■ 空港法第14条(協議会)【空港管理者は、空港の利用者の利便の向上を図るために必要な協議を行うための協議会を組織することができる。】  
関係者が相互に連携及び協力し、空港の利便性の改善策や空港を活用した地域活性化策等について、必要な検討・協議を行う場である。



### 《既存の協議会等との関係》

○ 既存の協議会等を改組・統合して発足することも、新たに組織し、既存の協議会等を並立して存続することも可能。

### 《航空法第47条の3について》

○ 協議会の構成メンバーによる幅広い協議がなじむと判断される場合に、安全確保についても議題にできる。  
※ 従前より省令等に基づき運営されてきている空港保安委員会、飛行場安全管理システムにおける飛行場委員会等は、本協議会とは別に引き続き設置・運営。

## 【空港法協議会設置状況(平成25年4月1日現在)】〔22空港〕

○ 国が管理する空港 22空港(28空港のうち)

・ H21年度設置

大分空港(4/1)、宮崎空港(4/1)、小松空港(4/1)、新千歳空港(4/16)、長崎空港(4/22)、鹿児島空港(4/22)、仙台空港(4/24)、松山空港(5/14)、稚内空港(5/18)、北九州空港(5/28)、三沢空港(6/9)、広島空港(7/1)、高松空港(7/10)、熊本空港(8/6)、釧路空港(8/11)、米子空港(9/1)、那覇空港(10/30)、高知空港(3/3)、函館空港(3/10)、新潟空港(3/25)、

・ H22年度設置

茨城空港(9/9)

・ H23年度設置

徳島空港(4/22)

○ 未設置空港(6空港)

千歳飛行場

丘珠空港

羽田空港

八尾空港

岩国空港

福岡空港

ターミナル前面のバス停付近の混雑緩和のため、空港法協議会での検討のうえ、空港関係者の連携によりバス停等の配置変更をすることで、空港利用の利便向上を図った。

## 事業概要

➤ 実施場所: 小松空港ターミナルビル前面

➤ 事業の目的

ターミナルビル前面のバス停、タクシー乗り場等の配置変更を実施し、空港のターミナル出入口の混雑解消及び受託荷物検査場の保安検査体制の確保を図る。

➤ 実施主体: 小松空港利用者利便向上協議会 (空港法協議会)

➤ 空港関係者の連携

・空港法協議会にて議論の上、役割分担を決定

【エアライン事業者】

空港利用者利便向上のための助言、提案

【北陸信越運輸局、北陸地方整備局】

対外調整及び法的規制等の助言、提案

【大阪航空局小松空港事務所】

ターミナル前面道路標識の改修 (道路標識、案内標識、身障者)

【北陸エアターミナルビル(株)】

ターミナル前面の案内標識改修

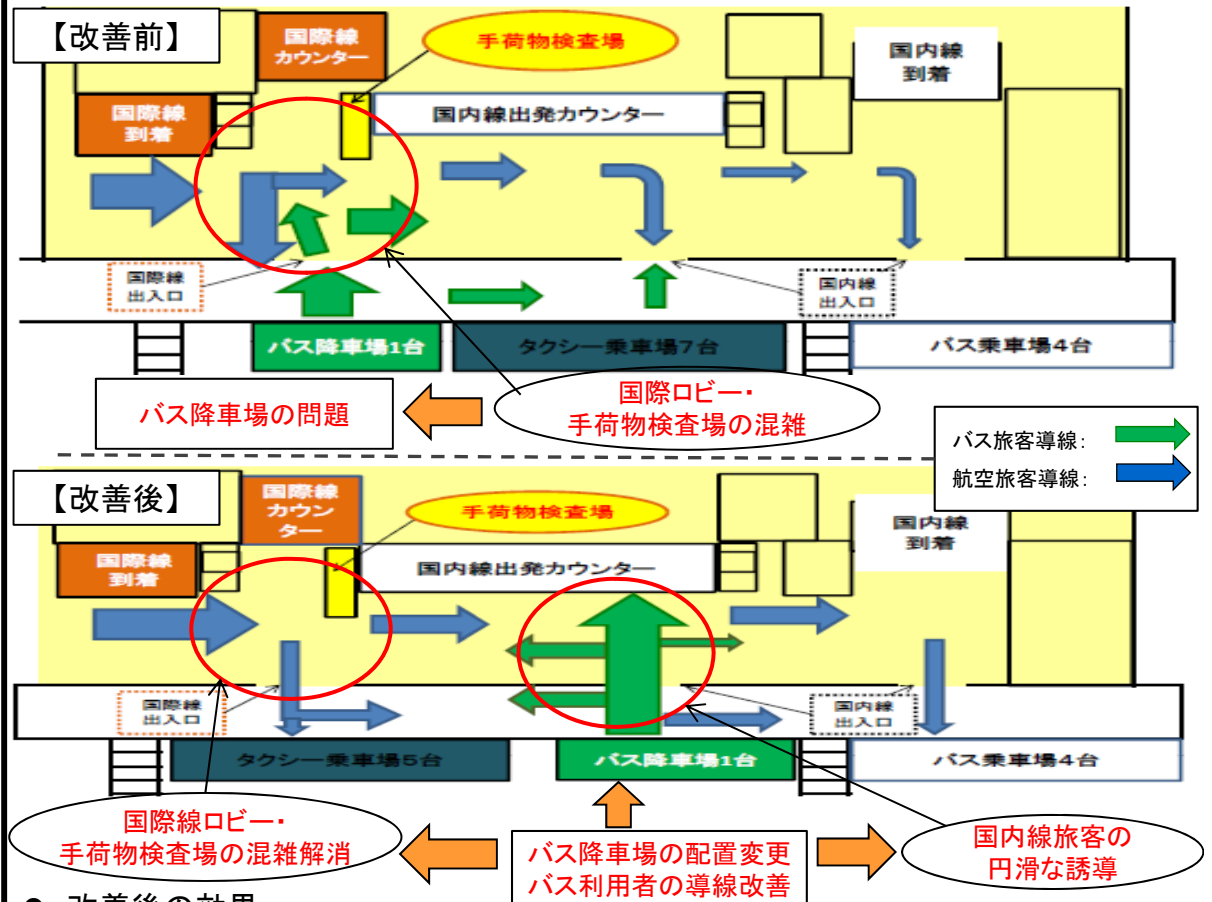
【バス・タクシー協会】

バス・タクシー乗車場の案内標識改修

## ● 問題点

路線バス降車場がターミナルビル国際線ロビー出入口付近に位置しており、バス 到着時に国内線に向かう利用客と国際線利用客の動線が交錯し混雑が生じていた。

## ● 改善の状況(ターミナル前バス停配置の改善、案内標識等の改善)



## ● 改善後の効果

・路線バスの降車場を変更することで、旅客導線が整理され、国際線ロビー付近及び手荷物検査場の混雑が解消し、バス利用者の国内線への導線が改善するなど、旅客の移動が円滑になった。