

## 研究報告

## 海外空港における航空機騒音苦情の現状と対策に関する考察\*

武田 修(航空環境研究センター 主任研究員)

航空機の騒音問題は、1960年代のジェット旅客機登場以降深刻な社会問題となり、国や航空業界をはじめ様々な利害関係者を巻き込んで改善に取り組んできている。その成果もあって、音源対策、受音対策ともに相当改善は進んでいるはずであるが、一方で周辺住民の苦情は相変わらず表出しているというのが現状であろう。そして、苦情行動の要因もさまざま、各空港において決め手となる苦情対策はなかなかみつからないということも現実ではないだろうか。実は、ICAOの騒音対策の基本事項、いわゆる「Balanced Approach」のなかでは、本文には「complaints」という単語は出てこないし、明確な苦情対策の指針は明記していない。従って、各国、各空港での対策が主ということになる。日本においては、航空機騒音もふくめ「騒音」は環境基本法のなかで典型7公害として指定されており、これらの苦情処理スキームが一応決められているが、法廷闘争に準じたスキームであり、一般的とは言えない。空港当局者による苦情受付も行われているが、正直なところ苦情処理対応状況があまり公開されておらず、実態がよく見えてこない。

そもそも論として苦情処理は苦情者の申し出を聞き、意見を聞くか、なんらかの調査ののち回答するなど、それだけの対応で良いのかという疑問がある。そして、航空機騒音をゼロにはできないが、住民と空港当局が互いに議論を重ねることでより良い方向に進める方法はないものだろうか。ここがこの論考の出発点である。今回そうした観点から、諸外国では苦情処理はどのように行われているかについて、欧米の10か国(英、独、仏、蘭、ベルギー、スイス、オーストリア、スペイン、米、豪)、20空港(ヒースロー、ガトウィック、フ

ランクフルト、ミュンヘン、ハンブルグ、ブリュッセル、スキポール、シャルル・ド・ゴール、ウィーン、チューリヒ、マドリッド、シアトル、ロサンゼルス、サンフランシスコ、シカゴ・オヘア、ラガーディア、J・F・ケネディ、ワシントンダレス、ワシントンナショナル、シドニー)を中心に苦情処理に関する法的な建付けの有無、処理ツールや受付窓口、また、苦情の実態とその報告・公開などといった点について横断的な調査を実施した。この調査結果を基に、日本における今後の苦情処理のあり方を考察することとした。

## 1. 苦情処理に関する法体系とスキーム

苦情処理に関する法体系について調査した国は10か国で、そのうち7か国について内容を確認することができた。その内容を表1, 2に示す。調査のポイントは、①法的な責任機関の有無、②直接の苦情対応者、③関係法令の有無とその具体、④対応内容、⑤その他である。

## 1.1 英国

英国はその国名にもあるとおり、「イングランド、ウェールズ、スコットランド、北アイルランド」の連合国であり、航空機騒音対策関係の所管官庁は、ロンドン主要3空港(ヒースロー、ガトウィック、スタンステッド)については「Department for Transport (DfT: 運輸省)」が直接行うこととなっているが、その他の空港については他国及び地方自治体が担当する。法体系としては、4国共通で適用される「UK法」と各国固有の法律からなっており、航空機騒音関係はUK法の「Civil Aviation Act (CAA: 民間航空法) 1982」で規定されている。なお、英国では航空機騒音は「Environmental Protection Act (環境保護法) 1990」または「Noise

\* A consideration on countermeasures and the current situation for aircraft noise complaints at overseas airports

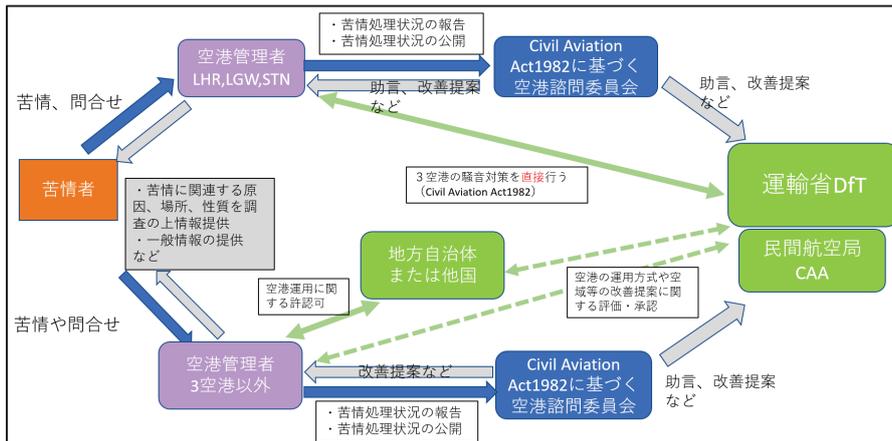


図1 英国における苦情処理の流れ

空港に航空機騒音等の環境問題を議論する「Airport consultative committee (空港諮問委員会)」の設置が義務付けられている。空港諮問委員会は地域コミュニティ、空港の利害関係者、乗客の代表で構成されていて、空港管理者は委員会に対して苦情処理状況を定期的に報告している。諮問委員会自体は空港の運用方法

Act (騒音法)1996) (いずれも UK 法) で法定の「迷惑行為」としては定義されていない。これは、おそらく航空行政全体の指針を定めた「Aviation Policy Framework」3.3節のなかで、「騒音によるマイナス影響と運航によるプラスの経済的効果との公平なバランスを取る」との方針を謳っているためと推察される。

具体的なスキームとしては、直接の苦情受付は各空港管理者であり、一般的には苦情者からの内容を確認、調査ののち回答・説明が行われている。一方、前述のCAA1982において全ての民間

に関する決定権は無いが、運輸省や民間航空局 (CAA) などからの空域、管制運用等の提案・意見照会が行われ、同委員会での騒音影響に関する議論と改善提案が可能となっている。

ただし、各空港管理者が定める苦情処理ポリシーで「特定地域からの苦情数のみで、既存の運用方法、経路等を変更することはしない」としており、CAA も「航空機の騒音公害は規則に違反していなければ、運航を制限する法的権限はない」と明言している。

表1 海外空港における苦情処理関係の法体系

	責任機関	直接の苦情対応者	関係法令	対応内容	備考
英国	ヒースロー、ガトウィック、スタンステッド空港: 運輸省 (DfT) その他の空港: 地方自治体および他国 空域関係: 英国民間航空局 (Civil Aviation Authority: CAA)	空港の離着陸機に関する通常の苦情については当該空港が対応	・Civil Aviation Act (CAA) 1982 (UK 法) ・Aviation Policy Framework (APF) (UK) ・各空港による苦情対応ポリシー ・Guidelines for Consultative Committees (DfT)	・CAA1982§35: 全ての民間空港に、環境問題を議論する空港諮問委員会 (地域コミュニティと利害関係者で構成) 設置を義務付け ・CAA1982§38A~C: 空港管理者による空港の騒音制御スキームの規定を明記 ・Guidelines for Consultative Committeesでは、具体的な諮問委員会の運営等に関する指針を明記	・航空機騒音は1990年環境保護法、1996年騒音法の法定の「迷惑行為」としては定義されていない。(CAA)
ドイツ	・連邦交通・デジタル・インフラ省 (bundesministerium für verkehr und digitale infrastrukturr (BMVI)) ・航空機騒音保護委員会 (航空機騒音保護官含む)	各空港会社および自治体	航空法 (Luftverkehrsgesetz: LuftVG) セクション32a,b	§32aによる連邦レベルの「諮問委員会」と§32bによる地方レベルの「航空機騒音保護委員会 (Fluglärmkommission: FLK)」を設置、FLKは航空機騒音保護官が管理する。地元の苦情対策に関しては、FLKが航空機騒音や大気汚染から住民を保護するため、軽減措置を提案する権利を有すると規定されている。	※FLKは全国に30機関
フランス	環境連帯移行省 (Ministère de la Transition écologique et solidaire)	Aéroports de Paris (ADP)	Aéroports de Paris (ADP) に関する2005年7月20日の政令n°2005-828、第48条~52条 環境法 (Code de l'environnement) セクション4 L571-13条、R571-70~80条 ※1	ADP関連政令 ADPに航空機騒音公害等について実施した調査結果の公開、環境問題に関する情報と議論の為に公開レセプションセンター設置、航空サーブプロバイダの権限外の住民からの情報要求、苦情調査を義務付けている 環境法 行政当局は都市計画法に言及する空港について、環境諮問委員会 (CCE※2) を設置することができるとし、同委員会では環境に影響を与える開発又は運用に関する重要事項について協議するとされている。	※1, 2 CCE: Commission consultative de l'environnement 飛行場が所在する地域の省の長による設置

表2 海外空港における苦情処理関係の法体系

	責任機関	直接の苦情対応者	関係法令	対応内容	備考
オランダ	インフラ・環境省 オランダ航空管制: LVNL (Luchtverkeersleiding Nederland)	スキポール空港: (Bewoners Aanspreekpunt Schiphol: BAS)	航空法※1	BAS 住民からの苦情に基づいて、私たちは迷惑行為の全体像(傾向、パターン)を明らかにし、スキポール空港、LVNL、およびスキポール環境評議会に報告(四半期及び年次)  スキポール環境評議会(Omgevingsraad Schiphol) 騒音等の環境問題に関する協議体で航空法の規定による諮問委員会と地域フォーラムで構成※2	※1 環境評議会の設置は、8条34項 ※2 メンバーは政府、空港管理者等の航空部門、住民、業界団体
		その他の空港:各空港の苦情受付窓口		各空港の苦情窓口設定は特に法制化されたものは見当たらない 地域環境評議会は、政府、空港当局、企業、地元住民の関与がある	
ベルギー	ブリュッセル空港:運輸インフラ省	airportmediation	ブリュッセル国立空港のオンブズマンサービスを確立する王政令(2002年3月15日)	王政令第5条 サービスの目的は地域住民からの苦情の処理および原因の特定に関連するすべての情報の収集、記録、分析。ティレクター(アドバイザー)は、航空担当大臣に活動の年次報告書を提出	
	ブリュッセル空港以外:各州環境担当	各空港会社	各州から賦与される環境ライセンス	空港会社の方針として、苦情の登録とフォローアップ、また諮問委員会の設置を謳っている※	※公表も含め確認できます。
オーストラリア	インフラ・運輸・地域開発・通信省 エアサービスオーストラリア(AA)※1	エアサービスオーストラリア(AA)オンブズマン 豪政府	・Air Services Act(ASA)1995 ・National Aviation Policy White Paper ・Community Aviation Consultation Groups (CACG) Guidelines	・ASA1995でAAの設置、業務が定義 ・White Pでオンブズマンの設置が謳われている ・CACG Guidelinesでコミュニティ航空協議体の設置を奨励※2	※1 オーストラリア全域に対応する航空サービスプロバイダ ※2 現在21空港に設置。参加者は、空港管理者、運航者、コミュニティ代表者、自治体代表、地元ビジネス関係者、議題によってはAAも
アメリカ	FAA FAA本体および地域事務所※	・各空港管理者 ・FAAの地方事務所	FAA_NoiseComplaint Policy_191204_FNL	・空港における航空機騒音に関しては空港管理者に問合せ ・空港が対応していない航空騒音関連の質問や懸念事項については、FAA地域事務所(オンブズマン)が対応 ・FAA地域事務所では解決されない騒音の苦情や問い合わせについては、FAA当局が対応する	※FAAの対応者はオンブズマンと呼ばれている(地方は55機関)

1.2 ドイツ

ドイツの航空機騒音関係の所管官庁は、基本的に連邦交通デジタル・インフラ省(BMVI)と連邦環境・自然保護・原子力安全省(BMU)があるが、苦情処理関係はBMVIであり、関係法令は「LuftVerkehrsGesetz:LuftVG(航空法、または航空交通法とも表記)」である。航空法§32では、各民間空港所在地に「航空機騒音保護委員会(Fluglärmmmission:FLK)」を設置するよう義務付けており、同じく法定の「航空機騒音保護官(Fluglärmschutzbeauftragte:FLSB)」がこれを管理する規定になっている。

基本的な苦情処理スキームは、空港あるいは自治体(州)に苦情受付窓口が設置されていて、基本的な苦情対応は空港の担当者が行っている(図2)。そして、苦情処理の結果や騒音低減規則(飛行ルートなど)は定期的にFLKに報告されている。FLKは、地域コミュニティの代表者、空港運営者、州の担当者、航空管制担当者、運航者らで構成されており、空港運用に係る重要な課題、運航方式、騒音保護対策、騒音課金、常時監視局の運用などについて話合われる。そして、内容によっては空港管理者、自治体、連邦機関に対して改善提案、助言を

連邦航空交通管制監督局(BAF)及びDFS

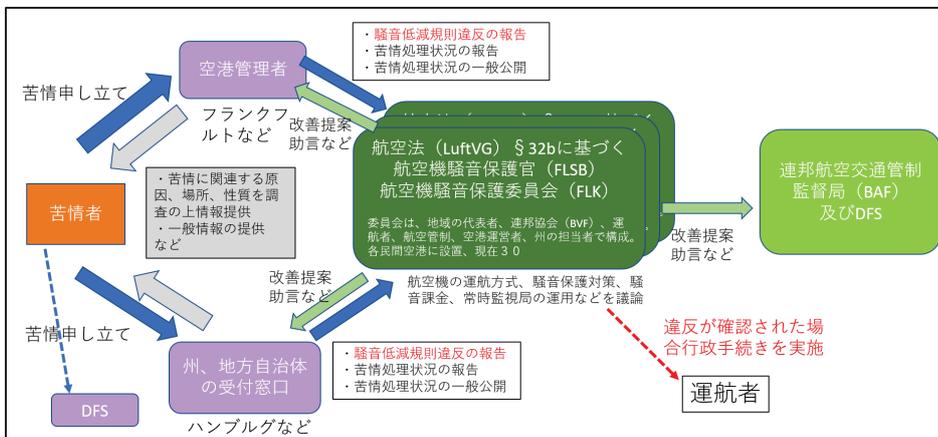


図2 ドイツにおける苦情処理の流れ

行う権利を有しているほか、空港によって騒音低減規則が定められていて、それに違反した運航者がいた場合は行政手続きを行う権限も有している。

### 1.3 フランス

フランスの航空機騒音関係の所管官庁は、環境連帯移行省である。フランスの空港の騒音対策は、空港管理会社Aéroports de Paris (ADP)が管理運営するパリ周辺の主要3空港(シャルル・ド・ゴール、オルリー、ル・ブルジェ)とその他の空港に分類されるが、法令としては「Aéroports de Paris社に関する2005年7月20日の政令n° 2005-828(ADP政令)」と「Code de l'environnement(環境法)」の二つがあり、ADP政令ではADPに対して管轄する3空港の航空機騒音等について実施した調査結果の公開、空港を取り巻く環境問題に関する情報提供と議論の為に公開レセプションセンター設置、航空サービスプロバイダの権限外の住民からの情報要求、苦情調査を義務付けている。

一方、環境法では「行政当局は都市計画法に言及する空港について、『環境諮問委員会(CCE)』を設置することができる」とし、同委員会では環境に影響を与える開発又は運用に関する重要事項について協議するとされている。

なお、パリ周辺3空港の騒音苦情の処理状況やCCEの活動内容については、確認することができなかったため、苦情処理スキーム等については不明である。

### 1.4 オランダ

オランダの航空機騒音関係の所管官庁は、インフラ・環境省と航空サービスプロバイダの「Luchtverkeersleiding Nederland :LVNL(オランダ航空管制)」(独立行政法人に相当)である。航空機騒音に関する法令は「Wet luchtvaart(航空法)」であるが、この中ではスキポール空港とスキポール空港以外の国管理空港、州管理の空港に分かれていて、スキポール空港に関しては独自の規定が設定されている。そして、基本的な騒音苦情の窓口は、スキポール空港については専門の「Bewoners Aanspreekpunt Schiphol: BAS」という財団(LVNLとスキポール空港会社が設立)が

行っているがその他の空港に関しては、空港が受付窓口になっている。

BASは住民からの苦情に対して基本的に騒音源となっている航空機の情報提供などを行なうほか、苦情内容の分類、分析等を行い、処理状況の報告を空港、LVNL、環境評議会に定期的に行なっている。

また、スキポール空港の騒音問題に関しては、航空法で「スキポール環境評議会(Omgevingsraad Schiphol: ORS)」という協議体の設置が義務付けられており、メンバーは政府、空港管理者等の航空部門、地域コミュニティの代表、利害関係者からなる。スキポール以外の空港に関しては同様の評議会が設置されているようであるが、具体的な活動状況までは確認できなかった。

### 1.5 ベルギー

ベルギーの航空機騒音関係の所管官庁は運輸インフラ省であり、法令としては航空法も存在するが、騒音管理の法令としてはブリュッセル空港に特化した「ブリュッセル国際空港での騒音公害の管理に関する省令」が整備されている。また、苦情処理関係は「ブリュッセル国立空港のオンブズマンサービスを確立する王政令」という法令で管理されているが、その他の空港は、特に関係法令が見当たらなかった。他の空港については、安全対策は国が権限を有しているが、環境対策については所属する各州が環境ライセンスを発行する規定となっているようで、苦情処理は各空港の管理下にあるものと推察される。なお、具体的な処理状況等の公表も行われておらず、対応状況については確認できなかった。

ブリュッセル空港に関する具体的な苦情処理は、当該法令によって「airportmediation」という運輸インフラ省内の専門機関が処理することとされており、このなかで「オンブズマン」と称される担当者が具体的な処理をおこなっている。そして、処理状況については航空担当大臣に対して年次報告を提出する規定となっている。

また、同法の中では、「airportmediation」は「コ



れている対応は騒音源となっている航空機の情報提供だが、騒音制限値が定められている空港では違反事例の有無を調査しているほか、運航状況の説明や空域関係の説明なども行われている。このような対応方法について、多くの空港で苦情対応ポリシーを定めており、ヒースロー空港のように5営業日以内に対応するなど、具体的な対応日数を定めて明確化している空港もみられる。

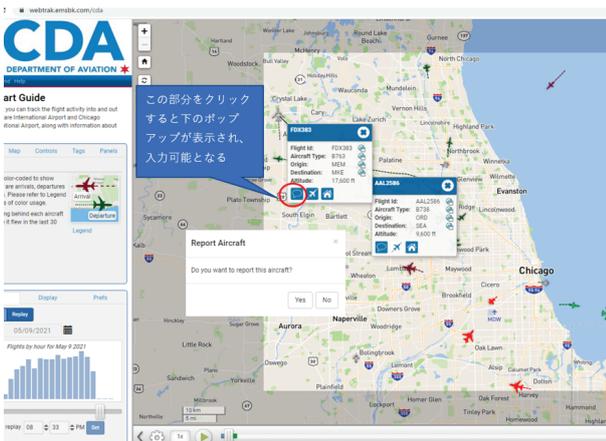


図4 シカゴ空港の航跡表示機能からの申告方法

## 2.2 苦情処理状況の公開

一方、これらの苦情処理内容については、欧州などでは空港諮問委員会等の協議体に定期的な報告がされるほか、ほとんどの空港で処理状況を定期的(年次、四半期、月次など)にWEB上で公開している。

公開されている内容は、苦情者数、苦情数、地域(市区町村)ごとの苦情者分布図(表)、苦情内容、時間別苦情数、リピーター情報、地上騒音苦情者数、などである。

### (1) 地域別苦情数等の公開

公開情報の中には単に苦情者数、苦情数という内容だけでなく、苦情者が居住している地域を特定し、その地域ごとに分類している空港がいくつか見られる。例えばガトウィック空港ではそれらを図示して公開している(図5)ほか、ブリュッセル空港では郵便番号に似たジップコードによる分類、また具体的な地域名で分類している空港(シカゴ、ヒースローなど)もみられ、地域割をす

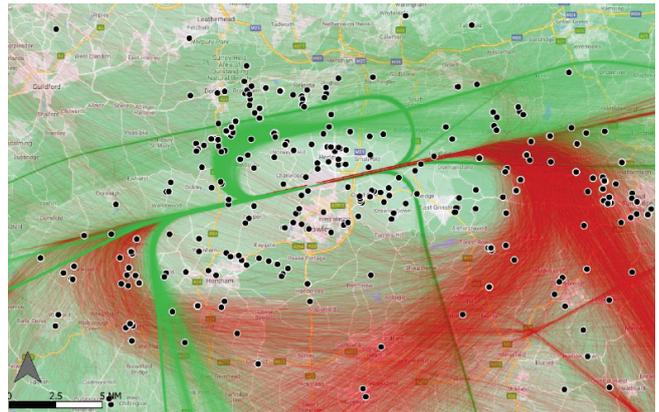


図5 ガトウィック空港の苦情数公開例

ることどこに苦情が集中しているかが理解しやすい資料となっている。また、リピーター情報として、どの地域からどのくらいのリピーターが苦情を申し立てているかを公開している空港もいくつかある。こうした情報公開が可能となる要因は、WEBフォームによる報告時に居住先や電話番号などの個人情報の入力が必要となっており、これらの情報を基に分類が容易になっていると推察される。

### (2) 年間の苦情数の状況

一部の空港では年間の苦情者数等を公開しているところもある(図6)。例として示しているのはフランクフルト空港2019年の年間推移だが、これを見ると、夏場(シドニーは南半球なので、12月ごろから、3月ごろにかけて)の苦情数が上がっている状況が見られる。

原因について精査はできていないが、夏場の住宅内での生活は窓を開ける機会が多くなることや欧州では空調設備を伴わない住宅や宿泊施設も多いため、こうした状況になるのではないかと推察される。

### (3) 過去一定期間の苦情数の状況

いくつかの空港では2010年または2011年頃からの苦情数の推移を公開している。これらの空港のなかで、特定年に苦情数が上昇している例がみられた。

フランクフルト空港では、2016年1年で届けられた苦情件数約559万件にものぼり、これらは、

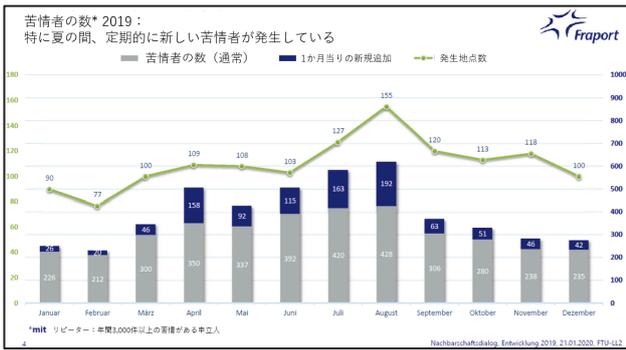


図6 フランクフルト空港の年間苦情数推移

2,339人から寄せられたものであり、更には苦情全体の75%が3人のリピーターから寄せられたものだったことが判明した。この要因は一部の住民がコンピューターを操作して自動的に苦情を発信したことが特定された為、2017年初旬に航空機騒音保護委員会でリピーターのフィルタリング基準を設け対応したとのことである。

ヒースロー空港では、2014年の苦情の数の大幅な増加を示したが、2014年6月から11月に行われた出発経路の変更に関する空域トライアルによるものということである。トライアルは2014年に終了したが、苦情の数は2014年の試験前よりも高いままで推移している。

(4) 苦情内容の状況

苦情内容は、騒音の大きさや飛行回数・飛行経路・高度等航空機の運航状況に関するものが多く、また、夜間運航、早朝運航、イレギュラー運航などの特定時間帯に集中するもの、滑走路運用、健康影響への懸念に関するものも見られる (図7)。

3. 解説情報の提供

3.1 一般的な解説情報の提供

海外空港では、周辺住民からの苦情に対応する以外に、空港運用への理解を図る目的で、騒音対策や運用方式、騒音関係の用語などに関する解説情報をホームページ上で提供するという取り組みも行われている。表3は各空港のホームページ

上に掲載されている解説内容をまとめたものである (◎、△、×はあくまで私見による充実度を示す)。内容としては、滑走路運用方式(気象条件とも合わせて解説している例もいくつか見られる)や飛行経路、騒音軽減方式、騒音監視方法(常時監視局の位置、設置数等の情報など)、基本的な音に関する解説(デシベルとは何かとか、指標に関するものなど)に関するが多く、このほかにも数は多くないが夜間運用を行っている空港では、夜間の騒音軽減方式を解説したものや地上運用 (APUやエンジンランナップ)に関する解説が見られる。

また、住宅防音工事に関する情報として、例えば工事を希望する際の問い合わせ先、住宅防音工事の対象基準はどの程度か、などの情報が提供されている。

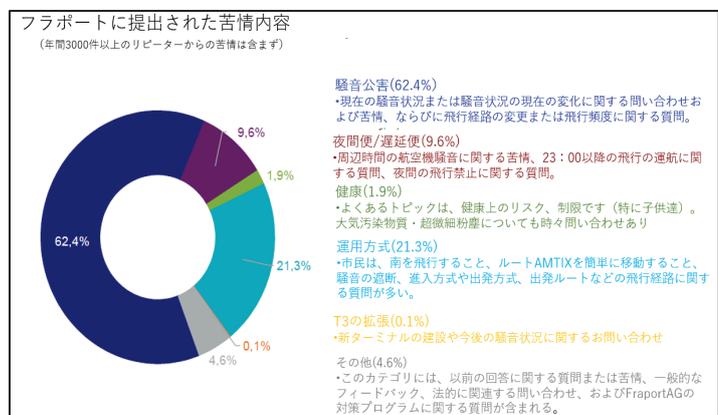
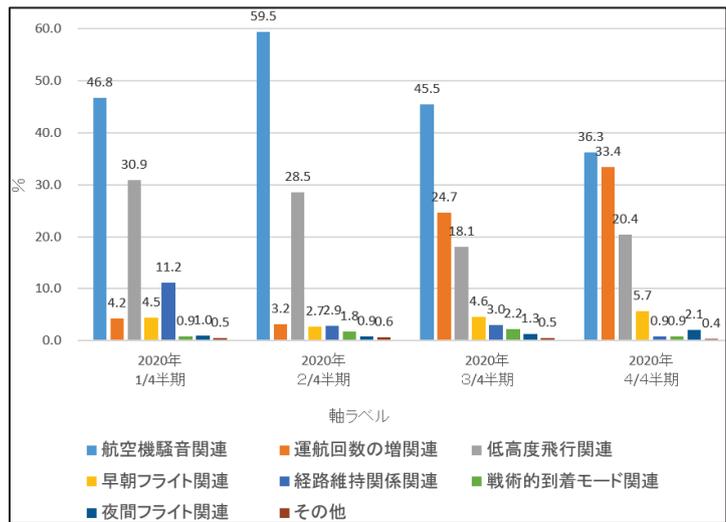


図7 ヒースロー (上) 及びフランクフルト(下) 空港の苦情例

このほかにも、先に説明した諮問委員会や円卓会議などが設置されている空港ではコミュニティ情報として活動内容、会議開催情報、議事録、当局への提案内容などを掲載している例が多く見られた。

### 3.2 流動的な情報の提供

前節では一般的な情報提供の状況を紹介したが、いくつかの空港では滑走路の運用状況や最近ではモバイル機能を使った新たな情報提供の取り組みが行われている。

ブリュッセル空港では、現在どの滑走路をどのように使っているかという滑走路運用のリアルタイム情報を提供している。この情報の中には、将来のメンテナンス情報も掲載されており、そのことによって交通流が変化することを事前に周知している(図8)。

また、スキポール空港では、近隣住民への航空交通情報を提供する「Notify」という新たな情報公開アプリの本格運用を開始した。このアプリは、空港周辺を飛行する航空機を最大 24 時間先まで予測し、現在地の上空で予想される航空機の数を見ることができ、地図上で、航空機のタイプ、使用滑走路、飛行高度または速度などを、携帯やタブレット端末を使ってリアルタイム情報として確認できる。また、気象条件の変化などにより、航空交通が予期せず変化した場合も必要に応じて通知を受け取ることができるしくみとなっている。

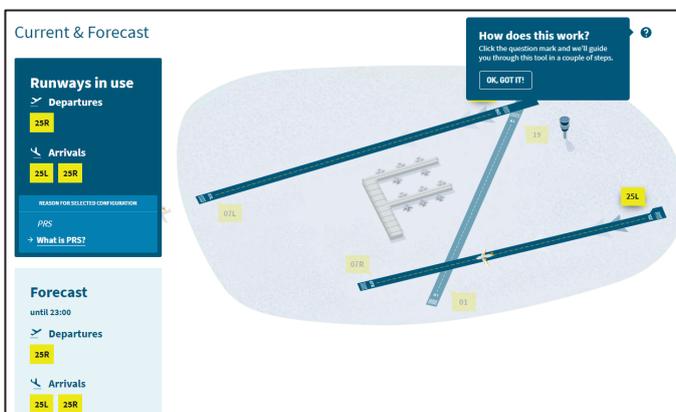


図8 ブリュッセル空港の滑走路運用状況公開例

## 4. コロナ禍による騒音苦情への影響

国際航空運送協会(IATA)によれば、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の流行による世界の航空需要に関する2020年1年の影響度について、世界の航空旅客数は18億人となり、45億人だった2019年と比べて60.2%減少したと報告している。

こうしたコロナ禍による航空需要の減少は、空港の騒音苦情にも影響を与えており、2020年の騒音苦情を報告している空港は、前年度比較で見ると50%~70%減となっている。この中で、騒音苦情減少理由についていくつかの空港が分析を行っているが、この内容を見ると、運航回数減のほかにも運航機材の変更や滑走路運用の変化等も影響しているとの分析が見られる。

### (1) ガトウィック空港

交通量は2020年3月に徐々に減少し始め、第2四半期には英国とヨーロッパの大半の国が国別のロックダウンを実施したことで、大幅かつ長期間減少するに至った。夏季はわずかに増加したが、秋以降は、冬にかけてウイルスの急拡大により、英国および渡航先国で政府による規制がさらに強化され、交通量は減少した。

2020年のガトウィック空港の離着陸回数は79,310回で、これは2019年の27.85%にあたる。旅客数は、前年の4,660万人から1,020万人へと78.2%減少した。

一方騒音苦情に関しては、2019年に報告された苦情数と苦情者数と比較するとそれぞれ74.1%と55%減少した。

航空輸送量の減少は運航機材にも影響を与えており、パンデミックの間、運航会社は燃料効率を重視し、より新しく静かな航空機を選択した。例えば、旧世代のA320ファミリー機の使用率は、2019年に比べて71~87%減少したが、A320「ネオ」ファミリー機の使用率の減少は33~36%にとどまっている。

多くの長距離機(大型機材)は、旅行制限のために使用量が大幅に減少したが、一部は貨物便として使用されたほか、B747-400のよ

うな旧型機の退役を選択した運航会社もあり、ガトウィックの地域社会に騒音低減をもたらすこととなった。

## (2) スキポール空港(BASの分析)

2020年3月以降様々な国からオランダへの(一時的な)渡航禁止措置や、その逆も実施されており、2020年のスキポール空港を発着する総離着陸回数は45%減少し、285,911回となった。このように運航回数がほぼ半減したことで、BASに提出された騒音苦情報告の総数にも影響が出ており、2020年の報告者数は2019年と比較して40%減少した。

主な要因は、運航回数の減少のほか、2019年に比べて2020年は優先滑走路が利用できる頻度が高かったことから、2020年はほとんどRWY18R/36LとRWY06/24で処理することができ、RWY18L/36Rと18C/36Cの利用は例年に比べてかなり少なかったことも理由としてあげられるとしている。

## (3) シドニー空港(エアサービスオーストラリアによる分析)

コロナ禍による特に国際および州の国境が閉鎖されたことにより運航が大幅に減少したため、2020年のシドニー空港での運航回数は138,232回であり、2019年との比較では60.3%減少となった。

騒音に対する苦情報告は、2020年は328人から報告があり、2019年の620件からかなり減少した(リピーターは一人として計算されている)。

苦情報告の減少は運航回数の減少によるところが大きいですが、交通量が3分の1に減少したが苦情報告が半数程度となっている要因としては、コロナ禍による在宅勤務の機会が増えたことで、住民が航空機騒音にさらされる機会が増えたことや、患者の救急活動が増加したことなどによる影響もあるのではないかと分析している。

## 5. 全体的な総括

### 5.1 諸外国にみる住民(コミュニティ)対策としての総括

これまで見てきた諸外国の航空機騒音に関す

る住民(コミュニティ)対策について、特徴的な点をいくつか述べておきたい。

一つ目は、国としての航空機騒音と住民(コミュニティ)対策の基本理念を謳ったうえで、協議体の設置と協議の為のスキームが法制度あるいはそれに準ずる形として確立されている点があげられる。例えば、英国のようにUK法による規定のほかに国策としてのポリシーを定めている。また、欧州の各空港でも住民からの苦情に対して、基本的には空港管理者が苦情処理ポリシーを定めているケースが見られる。また、オランダ・スキポール空港やベルギー・ブリュッセル空港、オーストラリアに見られるように法定の外部組織が住民からの苦情に対して専門に対応を行っているところもみられる。

二つ目は、政策担当である国と住民(コミュニティ)との間に「調停機関」あるいは「諮問機関」としての組織が設定され、空港政策に関して裁断の権限を有するスキームも見られる点である。前者の厳格な例としては、ドイツなどにみられるように「航空機騒音保護委員会」、「航空機騒音保護官」が国と住民の間に調停機関として機能しているし、双方の意見を踏まえて裁断する権限が与えられている。また、そのほかにも調停機能までは保持していないまでも、国からの法定による「諮問機関」として立場を有し、空港の騒音対策について相当意見を具申できるスキームが確立されている空港が多くみられる。航空機運航に対して比較的許容範囲の広い米国でも、苦情の初期的な対応に加え、法定ではないが住民参加型の円卓会議が機能している。そして、これらの組織は、規制当局的な権限は有しないまでも、空港管理者や航空当局に対して一定の提案や意見を述べることもできる仕組みになっている。

そして、三つ目として、これらの協議体は常設機関として定期的に会合を開催し、対策のレビューや年間報告が定期的に行われている点である。日本では、どちらかと言えば国による空港対策を国自らが提案して住民説明をへて裁断し一定期間を過ぎれば住民説明は終了するとい

う、いわゆるトップダウン型の空港対策をとってきた。もちろん様々なルートを通じて、国に対して要望は伝えられるが、政策者と住民(コミュニティ)が常設で同じテーブルで議論を重ねるというスタイルは、欧米の例は非常に参考にすべきではないだろうか。

## 5.2 具体的な苦情処理方法に関する総括

- ・ 苦情受付ツールは、ほとんどの空港がメール、電話に加え、WEB上に専用フォームを設定しているほか、米国等ではモバイルアプリも活用している。苦情対応は、基本的には関係航空機の情報提供だが、空域や運航方式等に関する情報も提供されている。
- ・ 苦情理由については、騒音の大きさや航空機の運航状況(飛行回数、飛行高度等)関連が多いが、夜間運航、イレギュラー運航など特定時間帯に集中するものや、滑走路運用、健康への懸念に関するものも見られる。
- ・ 苦情処理の対応結果は、ほとんどの空港で報告書としてまとめられ、かつ、公表されている。公表内容は、苦情者数、苦情数(年間、四半期、月次)に加え、地域(市区町村)ごとの苦情者分布図(表)、苦情内容、時間帯別苦情数、リピーター情報、地上騒音苦情者数、などきめ細かく報告されている。これらが可能となる要因は、受付システムの充実によるところが大きいと推察される。
- ・ 苦情数の増減には様々な要因が考えられるが、運航数の増加、滑走路運用方式等の変更、深夜早朝便の運航などのほか、季節的な部分では夏場に苦情が多く寄せられる傾向にある。

## 6. 日本における苦情処理に関する考察

以上の結果を踏まえ、日本における苦情処理に関して何点か考察してみた。

### ①空港の課題に関する恒常的な協議スキームの構築

空港の運用は設置ののち内外の環境の変化により、その形状、運用方法等様々な観点で変革がおきる。一方で、日本においては、空港の課題に

関する恒常的な住民参加型の協議スキームが少なく、どちらかと言えば短期的な住民意見の収集方法が主に思える。2020年の羽田空港の都心上空を飛行する運用に当たっては、きめ細かな住民説明が行われたが、これも一つの方法であろう。しかし、空港の運用は日々変化するし、さまざまな状況の変化が想定される中での今後の空港運営の在り方を考えれば、課題や運用方式の変更等について協議できる法定の常設の協議スキームが検討されても良いのではないか。

### ②調停機関の設置

前章でも述べたが、日本におけるこれまでのトップダウン型のコミュニティ対策を見直し、国・空港管理者と住民の間に入って、双方の意見調整を図りながら最良方策を裁断する、空港ごとの常設機関の設置を検討すべきであろう。

### ③苦情処理内容の公開

海外の空港では、航空機の騒音データに加え、苦情処理の状況(苦情数、苦情者数、苦情届出者の分布、苦情内訳とその割合など)を公開している空港が多く見られ、最近ではインタラクティブ方式も多い。

周辺住民からの苦情内容を分析し明確化することで、管制運用方式、防音対策、滑走路運用など効率的な騒音対策となるほか、周辺住民の対策への理解につながるのではないか。

### ④一般的情報と流動的な情報の公開

情報公開の在り方として、飛行経路、騒音軽減方式、騒音監視の方法などの一般的な情報のほか、日々の流動的な運用情報(リアルタイムの滑走路運用状況、期日が明確なメンテナンスによる運用方法の変更、気象条件による運用時間の延長や緊急時など突発的な時間外運航があった場合など)のモバイル機能などを利用した提供は、周辺住民への周知が迅速かつ広範にできる可能性があるため、これらを公開することで、住民への事前情報として役立てることができるのではないか。

表3 海外空港の解説情報の公開状況

空港名	滑走路運用方式	飛行経路、空域	騒音軽減方式	騒音監視方法	夜間運用	防音工事	地上運用	コミュニティ	用語解説	FAQ
ヒースロー	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
ガトウィック	◎	◎	◎	◎	×	◎	×	◎	◎	◎
フランクフルト	△	◎	◎	◎	×	◎	×	×	◎	◎
ミュンヘン	×	×	◎	◎	◎	◎	×	×	△	◎
ハンブルグ	×	◎	◎	×	◎	◎	×	×	×	△
ブリュッセル	◎	◎	×	◎	△	△	×	×	△	△
スキポール	◎	◎	◎	△	◎	×	◎	◎	◎	◎
シャルル・ド・ゴール	×	×	×	△	×	◎	×	△	×	△
ウィーン	◎	◎	◎	◎	◎	△	×	◎	◎	◎
チューリヒ	◎	◎	×	◎	×	◎	×	×	×	△
マドリード	×	×	△	◎	×	◎	×	×	×	◎
シアトル	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	×	◎
ロサンゼルス	◎	◎	◎	×	◎	◎	△	◎	×	◎
サンフランシスコ	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	×	◎	◎
シカゴ・オヘア	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	×
ラガーディア	△	△	×	◎	×	×	×	◎	△	◎
J.F.ケネディ	△	△	×	◎	×	×	×	◎	△	◎
ワシントン・ダレス	×	◎	△	◎	×	×	×	◎	◎	◎
ワシントン・ナショナル	×	◎	△	◎	◎	×	×	◎	◎	◎
シドニー	△	◎	◎	△	◎	△	△	△	△	◎

◎:広範な説明内容 △:限定的な説明内容 ×:記載なし

#### 参考文献

英国「Civil Aviation Act (CAA:民間航空法) 1982」:  
 ドイツ「LuftVerkehrsGesetz:LuftVG (航空法、または航空交通法)」:  
 ハンブルグ「航空機騒音保護委員会 (Fluglärmmmission:FLK)」:  
 航空機騒音保護官 (Fluglärmschutzbeauftragte:FLSB)」:  
 ベルギー airportmediation:  
<https://airportmediation.be/nl/onze-missies.html>  
 フランスADP政令:  
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT00000260538/>  
 フランス環境法:  
[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000031219642/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031219642/)  
 オランダBAS:<https://bezoekbas.nl/>