

EUにおける航空「旅客の権利」(passenger's rights)と日本への含意

墳崎正俊

TSUKASAKI, Masatoshi

国土交通省観光庁国際交流推進課課長補佐
前欧州連合日本政府代表部一等書記官

1—はじめに

EUには、「旅客の権利」(passenger's rights)という日本ではあまり馴染みのない言葉がある。航空便についての搭乗拒否、キャンセル及び長時間の遅延時の旅客への補償やケアについて定めたRegulation (EC) No 261/2004 (以下「APR規則」)は、EUにおける「旅客の権利」の中核である。2005年の航空分野での導入後、鉄道、旅客船、バス及びコーチといった交通モード全般へと広がりを見せている。

「旅客の権利」はEU以外の先進国へも広がりを見せている。米国では2009年12月、滑走路待機中の航空機内に旅客を3時間以上留め置いてはならないとする新規則が制定された。同規則は翌年4月、対象を米国国内線から外国航空機を含むすべての航空会社へ拡大した。さらに、「搭乗拒否」時の航空会社から旅客への金銭補償額の拡大、航空荷物の紛失や遅延時における荷物運搬費分の料金返納の義務付けなどの措置が講じられている¹⁾。

カナダでは、2007年に航空会社へ「運送約款」を表示することを義務付ける法が成立した。2008年には、「飛行の権利・カナダ(Flight rights Canada)」と題し、情報提供を強化するキャンペーンが実施されたほか、航空会社による「行動憲章」が定められ、4時間以上の遅延時における食事券提供義務などが定められている²⁾。

本稿では、「旅客の権利」という概念が国・地域によりそれぞれに異なることに留意しつつ、EUにおいて「旅客の権利」の中核と位置付けられ、誕生後幾多の議論を経たRegulation (EC) No 261/2004 (APR規則)に焦点をしばり、当該規則誕生の背景、その後の運用状況(累次の判例や最近の出来事をめぐる議論)などの紹介を行う。またそれを通じて日本の航空行政へ与える視座について若干の提供を試みる。

なお、本稿で述べられる見解はすべて筆者個人の見解

であることにご留意いただければ幸いである。

2—「旅客の権利」とは何か?

— Regulation (EC) No 261/2004 (APR規則)の概要—

APR規則は、旅客が被りうる不都合を①搭乗拒否(denied boarding)、②キャンセル(cancellation)、③遅延(delay)の3つに分類した上で、それぞれの場合ごとに旅客が保証されるべき権利を規定した規則である。航空旅客が、スケジュール通りに目的地まで輸送されるべきことを「旅客の権利」と規定し、その概要は表—1の通りとされている。

「搭乗拒否」とは、例えば、航空会社が座席数以上の予約を受け付けてしまったため、出発日当日のチェックインの際、一部旅客の搭乗を断らざるを得ないなどの事態を指す。この場合、搭乗を拒否された旅客には、①チケット代金の返金又は目的地までの代替輸送(航空に限らない)が用意されることに加えて、②目的地までの飛行距離に応じて250ユーロから600ユーロの追加的金銭補償が保証される。また、③代替輸送が手配される場合、食事や飲料のほか、必要に応じホテルやホテルまでの交通費等の提供が航空会社に義務付けられている。

「キャンセル」とは、予定されていたフライトが取りやめとなる事態を指す。旅客に対しては、自然災害などの「異常な状況」(extraordinary circumstances)を理由とする場合や、航空会社が当該キャンセルについて2週間以上前に旅客に通知した場合等を除き、「搭乗拒否」の場合と同等の権利が保証される。

「遅延」とは、運航の距離に応じて、2時間または3時間以上の上発遅延を指す。遅延の長さ次第で、食事や飲料の提供、必要な場合、ホテルやホテルまでの交通費等の提供が航空会社へ義務付けられている。

■表—1 EUAPR規則 (Regulation (EC) 261/2004) の概要

	Financial Compensation (金銭補償) ※ただし、代替輸送によって当初の到着時刻からの遅れが一定の範囲内 (2~4時間) の場合、金銭補償額は半額			Reimbursement (チケット代金の返金) or Re-Routing (代替輸送) ※旅客が選択できる.	Meals and refreshments (食事と飲料)	Hotels and transport (ホテル・空港間) ※宿泊が必要な場合のみに限る.	two telephone calls, telex, fax or e-mails
	≤1,500km	1,500-3,500km	<3,500km				
Denied Boarding (搭乗拒否) ※健康、安全、書類不備など正当な理由によるものを除く.	250€	400€	600€	○	○	○	○
Cancellations (フライト・キャンセル)	// ※1	// ※1	// ※1	○	○	○	○
Long Delays (長時間の遅延) ①1,500km以内：2時間以上 ②1,500-3,500km：3時間以上 ③上記以外：4時間以上	なし	なし	なし	○ ※2	○	○	○

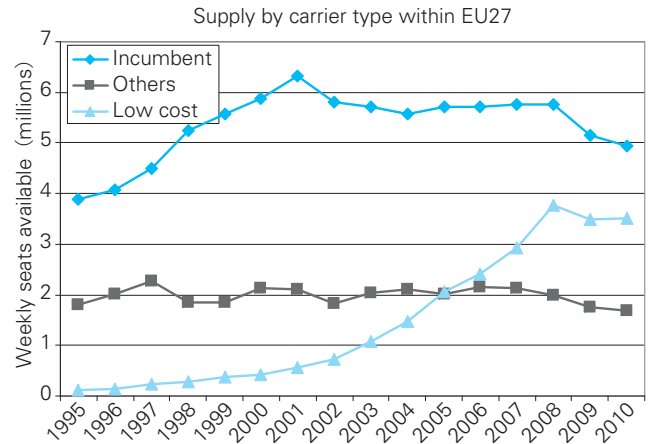
※1 ただし、以下の場合、航空会社への支払い義務は生じない。
 ①航空会社の責任によるものでない場合 (火山灰危機などの「例外的状況」など)、
 ②a航空会社が2週間以上前に通知した場合、
 ②b航空会社が代替便 (当初便より2~4時間以内遅れの到着) を提供した場合、
 ※2 5時間以上の遅延の場合に限る。

また同規則では、航空会社による旅客への情報提供にも併せ重きが置かれている。旅客への情報提供なくしては、そもそも旅客は当該権利を知りうることができず、それは規則がすべての旅客に保証した補償やケアの実質的な無効化を意味するからである。

3 背景

EUにおいて、5年以上前から本APR規則が導入されている背景は何か。一つの要因としてEUにおける「航空自由化」の進展があげられる。EUでは、1987年の「第1次航空自由化パッケージ」を皮切りに、1992年の「第3次航空自由化パッケージ」を経て、運賃、容量、運輸権の自由化がなされた。また、国際航空の世界で聖域とされたカボタージュ (1国内の2地点間の輸送) も自由化され、1997年には国家の枠をこえた「EU単一航空市場」を完成させている。これにより、例えば、1992年から2009年の約18年間で、①2以上のキャリアが運航するEU域内路線は310%増加し、②国境を超えるEU域内路線数は220%の増加、③航空事業者数は25%増加 (主に格安航空会社) し、④2000年以降では旅客数が3割以上増加したと言われている。また図—1で示されるように、格安航空会社の占める割合が3割以上となるなど、航空会社のタイプ別構成が大きく変容した³⁾。

一方で、競争の激化による輸送量の増加とともに、「身近」となった航空輸送に対する旅客の強い不満が浮き彫りとなった。欧州委員会の推計によれば、1999年当時、EU域内空港におけるチェックインの際、突然の不快な経験をした人は年間で約25万人いるとされ⁴⁾、それら場面が



Source: OAG winter schedules
 出典：参考文献3) 参照

■図—1 EUにおける航空会社タイプ別供給力の推移

欧州マスメディアにおいて相次いで報じられた。自由化の進展で運賃や路線の多様化が図られる一方で、航空輸送サービスの質に大きな注目が寄せられたのである。

こうした状況を受け、欧州委員会は2001年12月、APR規則原案を欧州議会及び理事会 (EU加盟国閣僚会議) へ提出する⁴⁾。欧州委員会の提案を受けた欧州議会とEU各加盟国は、航空輸送サービスの質向上の必要性については即座に同意したものの、航空会社による自主的取組では本当に不十分なのか、最低限の補償やケアレベルに法的拘束力をもたせることの是非等について議論を重ねた。両者間の議論は、ようやく2003年10月実質的な合意をみる (正式合意は2004年1月)⁵⁾が、当該合意について、例えば、欧州航空輸送協会 (Association of European Airlines) は、「加盟各社は同規則につき、当初より深刻な懸念を抱いている。国際条約に照らして整合的なものといえるのか疑問を抱き、「遅延」や「異常事態」などの不明

瞭な規定の数々を激しく非難している。」とのコメントを残した。また、国際航空輸送協会(IATA:International Air Transport Association)からは、新規則を「不完全」としたうえで、国際条約との整合性やあいまいな規定ぶりゆえ航空会社と旅客の間で終わりのない論争が続くことへの懸念が示された⁶⁾。

4——APR規則を巡る判例

航空会社が指摘した通り、APR規則の解釈をめぐっては、2005年2月の施行以来、多くの議論を呼び、訴訟での決着となったケースも少なくない。それは欧州委員会自身が認めるように、革新的な規則であるがゆえ、また、複数の立法者による妥協の産物であるがゆえに、EU「規則」(regulation)としてそれがそのまま各加盟国における立法を経ずに市民へ直接適用されるにもかかわらず、多くの曖昧な規定が残されているからである。例えば、欧州司法裁判所(European Court of Justice)による判例の一つであるWallentin-Herrman事案では、以下の点が争われている。

本件は、アリタリア航空と旅客間で争われた係争である。出発予定の前日、同社はエンジンに欠陥を発見したが、早急な修理が不可能であったことから、フライトをキャンセルした。キャンセル時、APR規則では、旅客には運行距離に応じて金銭補償を受ける権利が保証されているが、同社は本キャンセルが、APR規則が別途定める「異常な状況」(extraordinary circumstances)によるものであるとし、旅客への金銭補償を拒否した。本係争では、エンジンの欠陥がこの「異常な状況」にあたるのかが争われた。

欧州司法裁判所は、エンジンの欠陥のような技術的問題は、それだけでは「異常な状況」とはならないとの判決を示し、メンテナンス中に判明する技術的問題は航空会社の通常の活動に本来備わっているものであるとし、技術的問題は必ずしも航空会社による補償義務を免除するものとはならないことが明確とされた。一方で、航空会社の通常の活動に本来備わっているとはいえない事情に起因するケース、例えば、労働者が故意に機械設備を損傷して営業を妨害する場合(いわゆる“サボタージュ”)などは、航空会社がそれを原因とするフライトキャンセルを避けるため、十分な従業員や設備、金銭等を投入したとしても避けることが不可能であったことを示すことができれば「異常な状況」となりうるとされている⁷⁾。

5——2010年アイスランド火山噴火

APR規則への関心を広く一般へ広めたのは、2010年4月14日に始まったアイスランドのエイヤフィヤトラヨークトル

火山噴火であろう。欧州全域に及んだ空域閉鎖によって、10万件以上のフライトキャンセルが生じ、約1,000万人の旅行者が影響を受けたといわれる⁸⁾。その際、各地の空港に滞留した旅客が、APR規則に基づきどこまで保護されるのかに大きな注目が集まった。

APR規則では、「異常な状況」を理由とする「キャンセル」の場合、旅客に返金の権利は生じて「金銭補償」の権利は生じないとされている。一方で、たとえ「異常な状況」であっても、「キャンセル」や「遅延」を被った旅客に対する「ケア」(代替便の手配、食事や宿泊の提供)は、航空会社へ変わらず義務付けられている。欧州委員会は同年4月15日に緊急に発出したプレスリリース⁹⁾のなかで、「このような例外的な状況においてさえ、EU旅客の権利は引き続き適用され、旅行者は権利の主張をはっきり行うべきである。」としたうえで、旅客には、①航空会社から情報を受け取る権利、②ケアを受ける権利(飲料、食事、宿舎など)、③運賃の返還か最終目的地までの代替輸送を選択する権利が与えられることを明確にした。

航空会社としては、APR規則上明確であるにせよ、これだけ多くの旅客に対して一斉に「ケア」を行わなければならないことは大きな負担であり、各社からは多くの疑問が寄せられた。例えば、欧州最大手の格安航空会社であるライアンエアーのCEOマイケル・オルリー氏は、噴火による空港閉鎖直後の4月19日、APR規則について「ばかげた」(ludicrous)規則であると一蹴した¹⁰⁾。20ユーロや30ユーロで航空券を買った人間が、数百ユーロにのぼるホテル代を航空会社へ請求する権利があるのか疑問を呈し、請求はオリジナルのチケット運賃までに限られるとの見解を述べている。イーージェットのオリバー・オウスト氏は「旅客への補償が法令に規定されていることは認めるが、法令は目的にかなっていない。当該法令はオーバーブッキング対策として起草されたもので、自然災害時に航空会社を最後の保証人とすることは企図されていない。」などのコメントを述べている¹¹⁾。火山灰噴火事案直後に欧州航空輸送協会(AEA)がとりあえずの試算として公表したところによれば、同協会会員航空会社(主に大手航空会社)がAPR規則に関連して強いられたコスト負担は、4月15日～23日の9日間だけで、約1億9,400万ユーロであったとされている¹²⁾。

前述4月15日のプレスリリース後も欧州委員会はAPR規則の解説に努めた。欧州消費者センター(European Consumer Centers)は、欧州委員会の協力を得て、旅客が請求する際の「雛型」と各航空会社、各国当局の連絡先、よくある質問集等をHP上で提供し、旅客のみが過度の金銭的負担を負うことがないように円滑な請求を後押しした。また、APR規則の解釈について各国規制当局及び

航空会社から繰り返し殺到する質問については、欧州委員会が非公式のガイドラインを作成し、その統一的な適用の確保に努めた。

空港閉鎖が徐々に解除されるにつれ、旅客の権利をめぐる混乱も次第に収まっていったものの、アイスランド火山灰危機を経て、APR規則の各規定の曖昧さ、加盟国当局間での解釈や施行の不調和などの問題点、さらには航空会社の規則に対する強い不満が浮き彫りとなった。

6——見直しの議論

6.1 議論の開始

EUでは、2010年6月、欧州委員会は火山灰危機後初めて、APR規則見直しに関する関係者会合を開催した。主な意見は表—2の通りである。

■表—2 関係者ヒアリング(2010年6月28日)における参加者からの主な意見

①英国民間航空庁(施行当局)
・APR規則によって、火山灰危機の際も大方の旅客はうまく保護された。
・旅客の請求を迅速に解決できる裁判所や代替紛争解決法(ADR)の検討を行うべきである。
・欧州航空会社の競争条件確保のため、EU規則は他国の法令と同等である必要がある。
②欧州航空輸送協会(AEA)
・消費者に仕えることが航空会社の利益。できなければ市場によって淘汰される。
・「異常な状況」について、より厳密な定義が必要である。
・各国施行当局間の規則解釈の不一致は解消されるべきである。
・交通モード間の競争条件、非欧州系航空会社との競争条件の確保が図られるべきである。
・ADRが検討されるべきである。
③欧州旅客連盟(European Passenger Federation)
・英国での旅客満足度調査によれば、旅客には依然不満が多いことが明らかとなっている。
・多くの旅客は権利に精通していない。法令は簡易な補償を後押しするべきである。

またこのほか、同年7月には火山灰危機前に開始したパブリックコンサルテーションの結果をとりまとめ、合計で354件(当局23件、消費者団体231件、産業界71件など)の集計結果を公表している。紹介は避けるが、非常に多くの消費者団体の参画を得ている点に特徴がある¹³⁾。

6.2 火山灰危機から1年—見直しの方向性—

こうした議論・分析を経て、2011年4月、アイスランド火山灰事案から1年を機に、欧州委員会はプレスリリースを発売し¹⁴⁾、APR規則を以下の通り評価した。

「1,000万人以上の旅客が影響を受けたにもかかわらず、EU各国当局が受け取った苦情は総計で約1万件と推計される。これは比較的小さな数字であり、大方の航空会社が真摯にAPR規則に基づく責任を履行したものと評

価される。キャンセルされたフライトの返金や代替便の手配、短期間のケアに対する旅客からの要請は適切な期間で処理された。一方で、比較的長期にわたり自国外での滞在を余儀なくされた旅客による要請は額が大きく、場合によっては裁判による解決を要するであろう。」

また同じく4月「政策提案文書」(communication)⁸⁾においては、総括的な評価として、「APR規則は前例のない出来事においても効果を発揮し、旅客への打撃を最小限とした。APR規則がなければ、全体としてより大きなコスト、混乱が欧州市民及び社会へ生じていたことは間違いない。」と、APR規則の有用性を改めて確認している。

そのうえで同文書は、課題として、①規則の統一的な解釈と一貫した施行の欠如に起因する運用上の難点が依然として大きい、②苦情処理手続や旅客への回答期限が加盟国ごとに著しく異なること、施行当局の意見に法的拘束力がなく、その範囲が狭いことで、必ずしも規則が予定する通りの解決に至らないため旅客は依然として不満を抱えており、それが規則の効果を弱めている、③旅客の同規則に対する認知度が上昇しているようにはみえないと指摘し、2012年にAPR規則にかかる更なる措置を提案することを視野に、2011年中に影響調査(impact assessment)を開始し、現行規則のバランス、関係者のコスト負担の評価を行うことを掲げている。

7——若干の考察

7.1 最低限のサービス水準とは何か—規制か市場か—

EU「旅客の権利」規則は依然として多くの課題を抱えている。火山灰事案のような危機時についてはさらに別途の議論があり得るが、特に平時におけるキャンセルや遅延等による乗客への不利益について、そもそもどこまで政府による規制で保護されるべきで、どこからが市場の力に期待すべきなのかという根本的な疑問が残されている。米国で2011年に導入された航空旅客の権利に関する新規則をめぐっては、IATAが「これは1978年の規制緩和以来最大の再規制である。彼らは民間セクターに介入しようとしている。」とコメントした一方、1978年の米国規制緩和の設計者の一人であるニューヨーク法科大学のM.レバン氏は「本(旅客の権利)規則はエアラインを通常の産業として扱っているだけである。航空会社は通常の産業として扱ってほしいが消費者保護規制は欲しくないとはいえないはずである。」と述べている¹⁵⁾。

体系的な比較は今後の分析を待たねばならないが、筆者が知る限り、日本ではEUの旅客の規則にあたる航空法令や消費者保護法令は見当たらない。各航空事業者には、航空法に基づき「運送約款」の国土交通大臣認可を

得ることが求められているが、同約款では、「会社は、会社の選択により、宿泊費を負担することがあります。」等旅客の保護に関連する記述がなされているものの、これらはあくまで航空会社による自主的措置にとどまり、航空会社への法的義務を課したEUとは異なる。

もちろん、法的拘束力のある規制の有無と当該国における旅客サービスの高低は必ずしもリンクしない。一方で、日本の航空行政が現在大きな転換期を迎えているという点に留意する必要がある。海外より格安航空会社が日本へ入ってきた場合、最低限のサービス水準をどう確保するのか。いわゆる「安かろう、悪かろう」が日本で許されるのか。EUや米国における事例がそのまま日本へ適用できるとは限らないが、変容する航空市場の姿を見据えたうえで、いろいろなケースを想定した分析が求められる。

7.2 危機時の旅客は誰が守るのか

一方、火山灰危機のような危機時において、いかにして旅客は守られるべきかという議論は待ったなしである。EUにおいて、航空会社の責に起因しない火山灰危機のようなケースでさえ、旅客への補償や支援をすべて航空会社が行うこととされているのは、旅客にとっての分かりやすさゆえである。まずは航空会社が一義的に補償やケアの窓口であることが旅客の安心につながっている。

一方で航空会社には強い抵抗がある。2010年の冬、英国を中心に襲った欧州大寒波はいくつかの空港を閉鎖へ追い込んだが、これは空港運営者の準備不足(例えば融雪剤の保管量が不足していたなど)による点が少なくないとされた¹⁶⁾。生じたコストはその後空港運営者等に転嫁することができるのかなど論点はつきない。

また、一義的な支援窓口が航空会社とされたからといって、空港関係者や政府等が危機時に何もなくてよい、ということには当然ならない。滞留する空港旅客への情報提供、休息場所の提供などは空港等に当然に求められる取組であり、こうした点について、何らかの規制等が必要なのかという点も議論が必要となろう。

7.3 国際社会における法令の重複適用

加えて、航空輸送産業の特殊性を見落としてはならない。EUのみならず、「旅客の権利」類似の法令の制定が米国、カナダなどの先進国で進んでいる。しかし、それらが規定する内容には国や地域によって相当な差異がある¹⁷⁾。例えば航空便キャンセルの場合、米国では宿泊のみが提供されるが、EUでは、最高600ユーロの金銭補償を伴う。

同じ空港から飛び立つにもかかわらず、利用する航空会社の国籍が異なることで旅客が最低限に保証される権利が異なるということはどう考えるのか。EUのAPR規則

■表—3 EU・APR規則の適用関係

	EU籍航空便	第3国籍航空便
EU空港発第3国空港着便(及びEU域内便)	適用	適用
第3国空港発EU空港着便	適用 ※ただし、旅客が当該第3国において便宜や補償を受けたり、支援を受けている場合は不適用。	不適用

は、表—3に掲げるように、第3国発EU着便についてはEU航空会社便にのみ適用されるとする一方で、EU発第3国便については、航空会社の国籍を問わずすべての便に適用されるとしている。国際航空輸送の伝統的考え方である「航空機は、原則として登録国の排他的管轄権に服する。」に依拠しつつも、少なくともEU域内空港においては、EU市民が航空会社の別(EU籍か第3国籍か)によって「最低限の」旅客の権利すら保証されない事態を避けている。

他方、そのような適用方針は同一の航空便に対して、複数の国の異なる法令が適用される可能性を生じる。例えば、ロンドン発ワシントン着のデルタ航空は米国及びEU両者の法令が適用されるなど、発着両国法令の適用関係について議論が生じうる。EUAPR規則は、伝統的な航空機国籍主義ではなく、航空機発地主義(自国籍の航空機への適用でなく、自国空港発の航空機への適用)をとっていると考えることができようが、第3国がEUと同様、国籍を問わない航空機発地主義を採用する保証はどこにもない。「旅客の権利」については自国での検討のみならず、国際的動向をきめ細かくモニターする必要がある。我が国法令との適用関係の整理なしには、本邦航空会社が法令の二重適用に服さざるを得ない、不必要に過度の規制に服さざるを得ないという事態がありうる。2国間調整コストを考えれば、将来的にはマルチでの解決を図ることも視野に入れなくてはならないと思われる。

7.4 グローバル市場の競争条件

より大きな文脈では、国をこえた航空会社間の競争条件の構築・確保という点を忘れてはならない。EUが域内市場統一の過程で経験したように、今後「旅客の権利」が各国ごとにその内容に大きな差がある形のまま広がっていけば、どの国の法令が適用されるかによって、航空会社間の競争条件が異なってしまう可能性がある。一方で、途上国も含めた航空輸送サービスの大競争時代において、旅客の権利規則のような航空サービスの「質」に着目した規則の採用は、価格のみで勝負する航空会社の参入を抑制し、質の高いサービスの供給を堅持するエアラインの競争条件の維持や向上につながるの見方もできる。意図

的に「参入障壁」として利用されることは国際社会から許容されないであろうが、オープンスカイの土俵という観点から、こうした社会的規制の要否について議論がなされてもよいのではないか。

昨今の国際輸送市場をめぐる状況の大きな変化のもと、航空当局には、一面では規制当局として航空会社等を監督し、安全や保安の確保を確実にする役割が期待され、一面では世界市場において自国の航空産業発展を後押しする役割が期待されている。日本の航空会社が競争力を発揮しやすい形に国際市場のルール整備に貢献していくことは大きな課題として突き付けられている。

本稿が、我が国航空サービスの向上、我が国航空産業の更なる発展に向けた議論の一助となることを期待したい。

参考文献

- 1) 米国運輸省[2011.4.20], “U.S. Department of Transportation Expands Airline Passenger Protections”, (online), <http://www.dot.gov/affairs/2011/dot5111.html>, 2011/10/18.
- 2) カナダ運輸省[2008.9.5], “Government of Canada Announces Flight Rights Canada for Air Travellers”, (online), <http://www.tc.gc.ca/eng/mediaroom/releases-nat-2008-08-h207e-2158.htm>, 2011/10/18.
- 3) クラウス・ゲイル(運輸政策研究機構)[2010.6.3], “航空の自由化—欧州の視点”, (オンライン), http://www.jtrc.or.jp/koku/koku_semina/100603_seminer.html, 2011/10/18.
- 4) 欧州委員会[2001.12.21], “COM(2001)784, REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL”, (online), <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0784:FIN:EN:PDF>, 2011/10/18.
- 5) 欧州委員会[2003.10.15], “New rights for air passengers: deal is done”, (online), <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/03/1392&format=HTML&aged=1&language=EN&guiLanguage=fr>, 2011/10/18.
- 6) Euroactive[2004.1.28], “Airline associations may launch court case on EU compensation law”, (online), <http://www.euractiv.com/transport/airline-associations-may-launch-court-case-eu-compensation-law/article-116392>, 2011/10/18.

- 7) Europolitics[2009.1.7], “ECJ: Passengers entitled to compensation for cancelled flights”, (online), <http://www.europolitics.info/ecj-passengers-entitled-to-compensation-for-cancelled-flights-artr146461-20.html>, 2011/10/18.
- 8) 欧州委員会[2011.4.11], “COM(2011)174, COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL”, (online), http://ec.europa.eu/transport/passengers/doc/com_2011_174_communication_en.pdf, 2011/10/18.
- 9) 欧州委員会[2010.4.15], “Air travel: volcanic ash cloud - EU passenger rights continue to apply”, (online), <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/131&format=HTML>, 2011/10/18.
- 10) BBC web[2010.4.19], “Ryanair boss Michael O’Leary says expenses “not fair””, (online), http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/8630438.stm, 2011/10/18.
- 11) BBC web[2010.4.22], “Row grows over airspace shutdown costs”, (online), http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/8636461.stm, 2011/10/18.
- 12) 欧州委員会[2010.4.27], “CONSEQUENCES DU NUAGE DE CENDRES GENERE PAR L’ERUPTION VOLCANIQUE SURVENUE EN ISLANDE SUR LE TRAFIC AERIEN -ETAT DE LA SITUATION”, (online), http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/kallas/headlines/news/2010/04/doc/information_note_volcano_crisis.pdf, 2011/10/18.
- 13) Milieu Ltd[2010.7], “Analysis and evaluation of contributions to the public consultation on air passenger rights carried out by the European Commission from 15/12/2009 to 10/03/2010”, (online), http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/doc/2010_03_01_apr_final_report.pdf, 2011/10/18.
- 14) 欧州委員会[2011.4.12], “Volcanic ash disruption: one year on and crisis preparedness”, (online), <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/11/235&format=HTML&aged=1&language=EN&guiLanguage=fr>, 2011/10/18.
- 15) Wall Street Journal[2010.9.24], “Airlines hit plan on rights for fliers”, (online), <http://online.wsj.com/article/SB10001424052748703384204575510141468669322.html>, 2011/10/18.
- 16) Gurdian[2011.3.24], “BAA taken to task for chaotic response to severe weather”, (online), <http://www.guardian.co.uk/world/2011/mar/24/airports-heathrow-snow-chaos>, 2011/10/18.
- 17) Wall Street Journal[2010.3.18], “why fliers get fed in the EU but not in U.S.”, (online), <http://online.wsj.com/article/SB10001424052748704059004575127642457216952.html>, 2011/10/18.

(原稿受付 2011年6月24日)