

G 客室乗務員

※ 一部の要請について現場の実態を後掲したので参照されたい

G01 客室乗務員の位置付けについて

G01-1 客室乗務員は、その任務の重要性から、早急に航空法に航空従事者として位置付けるとともに、訓練・教育を充実させること(後掲の現場実態を参照のこと)。

G01-1-(1) ICAO 加盟の半数近い国が、国としてライセンスあるいは訓練審査終了証明を客室乗務員に出している。一方、わが国においては、航空法施行規則第 214 条で、航空機乗組員に対して求められている運航規程に定めるべき要件(「職務・編成・乗務割り・技能審査及び訓練・緊急の場合においてとるべき措置等」など)が、客室乗務員に対しても同様に求められているにもかかわらず、客室乗務員は、航空法上の「航空従事者」に位置付けられていない。航空法施行規則において、操縦士、整備士等の航空従事者と同等の諸要件を求められ、審査が必要とされる職務である。このことから、客室乗務員は保安要員として専門職であることは明らかであり、航空法上の航空従事者として位置付けるべきである。

G01-1-(2) 航空法施行規則第 214 条に記載されている客室乗務員の職務、編成、乗務割り、訓練などについて国の考え方を具体的に明示し、各社の運航規定に反映させるべきである。

G01-1-(3) 客室乗務員の質の向上のため、日本においても、航空局が、訓練・審査に関して一定の基準を示し、各社統一された具体的な訓練・教育内容を定めるべきである。各社の訓練・教育に、ばらつきがある。ATEC(航空輸送技術研究センター)作成の「客室乗務員の訓練・審査に関する調査研究報告書」(2006 年 5 月版)でも、「客室乗務員の技量確認や訓練の方法等については、運航規程実施要領細則に基づき、航空各社ごとに内容を運航規程に定め、認可を受けているが、各社で一部まちまちの設定となっている」という認識を示している。また、「米国等において、FAA(米国連邦航空局)ハンドブック等で客室乗務員の訓練・審査に係る基準が示される等」(同報告書)という報告にもあるように、欧米の法令・基準は、日本より細かく、かつ、国がその訓練項目を規定している。

G01-2 客室乗務員は、専門職として、正社員で採用を行なうよう、各企業に働きかけること。

G01-2-(1) 客室乗務職の、経験の蓄積やその伝承は、保安要員としての質を高めるためにも重要な要素であり、そのためには、安定した雇用を確保することが必要である。また、客室安全の任務にあたるにはチームワークが大切であるが、労働条件が異なる多様な雇用形態の導入は、そのチームワークを阻害する。

第 164 国会衆議院国土交通委員会附帯決議 11「安全に関する技術継承や人材育成のための環境整備が図られるよう、運輸事業者に対し適切な指導・監督・支援を行なうこと」、及び同参議院国土交通委員会付帯決議 4「ヒューマンエラー発生の背景と指摘されているヒューマンシステムを含む労働条件・労働環境の改善、安全に関する技術継承や人材育成のための環境整備、必要な要員の確保などが図られるよう、運輸事業者に対し継続的に指導・監督・支援を行うこと」等に基づき、各企業が保安要員の専門職である客室乗務員を正社員で採用するよう、航空局として積極的に指導するべきである。

- G01-3 客室乗務員の職務に重要な経験の蓄積やその伝承ができるようにするため、雇い止めを前提とした契約制雇用の導入を行わないよう企業を指導すること。
- G01-3-(1) 国内格安航空会社(LCC)においては、客室乗務員の雇いを3年契約で打ち切ることを前提としている企業がある。保安要員である客室乗務員を3年で雇い止めにするということは、十分な経験が蓄積できなかつたり、またせつかくの経験が伝承されていかなかつたり等、安全上も問題があるため、そうした雇用形態としないよう、国として責任を持って指導するべきである。
- G01-3-(2) 安定した雇用が職場のモラルを守り、強いては運航の安全に繋がることは明らかであるが、これに反し、契約制客室乗務員に対して、差別やものを言わせない圧力などが横行する職場実態がある。こうした実態を調査、把握し、是正するように指導するべきである。
- G01-3-(2)-① 2013年10月22日に最高裁決定を受け、日本航空が契約制客室乗務員に対して行ってきた、契約更新をタテにした人権侵害や自主退職の強要が、一部パワハラに当たるとして、日本航空等に慰謝料の支払いを命じた東京高裁判決が確定した。この事件についてはパワハラの判例として厚生労働省のHPでも紹介されている。このことから明らかなように、日本航空では、契約制客室乗務員が精神的に押さえつけられ、ものが言えない状況にあり、安全に欠かせないCRMの発揮が大きく阻害されている実態がある。
- G01-3-(2)-② 日本航空の労務政策によるこうした企業体質は、その他の裁判や東京都労働委員会の場においても、以前より明らかになっているが、「ものが言えない」という契約制客室乗務員の職場実態は、日本航空だけのものではない。内外の航空会社を問わず、契約制客室乗務員を導入している会社では、契約更新を前に雇用の不安にさらされ、ものが言えず、安全上必要な指摘さえも躊躇するという現場の声が報告されており、当局としても実態を把握し必要な指導をするべきである。

G02 客室乗務員の職務について

- G02-1 客室乗務員が保安任務を遂行する上での障害をなくすよう、企業を指導すること。
- G02-1-(1) 成果主義賃金による評価制度の問題、サービス偏重・セールス競争の問題、地上係員など他職種の人員削減の影響の問題等、企業の安全業務に対する軽視が根本にあり、客室乗務員の職場全体においても安全意識の低下が伺える。客室乗務員が、安全最優先で業務できる体制とするように、企業を監督及び指導するべきである。
- G02-1-(2) サービス偏重の問題では、特に国際線でのサービスの多さが安全業務の支障となっている。サービス業務が保安任務を阻害することのないよう、企業を監督及び指導するべきである。(後掲の現場実態を参照のこと)
- G02-2 飛行間の機内清掃業務は、機内保安の観点及び客室乗務員の疲労等が保安業務に支障をきたすことから、客室乗務員にさせるのではなく、専門業者によって対応するよう企業を指導するべきである。
- 【客室乗務員による機内清掃の実態(客室乗務員連絡会調べ)】
- IBEX エアライン、ANA ウィングス、ソラシドエア、日本航空、JAL エクスプレス、J-AIR、日本エアコミューター、北海道国際航空など

G02-2-(1) 客室乗務員が1日6回の離着陸と地上滞在時間が短い便で機内清掃がなされており、食事を取る暇もなく、休まないでずっと立ちっぱなしであるのが実態である。こうしたことから注意力が散漫になることが考えられる。また運航乗務員からも食事を取らないで業務を行う中で万が一の緊急事態になった際、安全が担保されるとは思えないとの不安の声が出されている。

G02-3 客室乗務員による搭乗時のゲート業務については、搭乗ゲート並びに機内の保安体制が低下することから、これを中止するよう企業に指導すること。

G02-3-(1) 日本航空では、地上職員を削減するため、2010年12月20日から、中・大型機の出発便で、搭乗ゲートの地上職員を1名減らし、当該便の客室乗務員にその業務を担当させている。

搭乗ゲートでは、チェックイン数と旅客搭乗数が一致していること、不審者や体調不良旅客が搭乗していないこと、機内持込手荷物の大きさが規定内であること等を確認することになっているが、テキストとDVDの視聴のみで、十分な教育を受けていない。そのため、ゲート業務を行った客室乗務員からは、改札機に搭乗券のかざし漏れがないかなどを確認するのが精一杯で、旅客や機内持込手荷物をチェックすることが難しいとの声が多く出されている。日本航空では、幸いにも旅客数不一致のままでも出発には至らなかったが、旅客が搭乗ゲートをすり抜けてしまったケースは存在している。

2011年2月17日の衆議院予算委員会において、日本航空のゲートすり抜けの事例について質疑が行われ、当時の大畠国土交通大臣は「搭乗旅客数不一致になる可能性があれば問題であり、注視していく」と答弁している。このことから、早急にこの状態を是正されるべきである。

G02-3-(2) 客室乗務員は、出発に際して搭乗口が閉じられるまでに、手荷物の収納状況や、不審者並びに体調不良者がいないこと等、運航に支障がない状況を確認しなければならない。また、座席上部に設置されている酸素マスクの数が、幼児を含めた旅客数より少ない状況で着席している場合(複数の幼児を伴った旅客に多いケース)、条件を満たさない旅客や緊急時の援助に同意しない旅客が非常口座席に着いている場合等、座席移動が必要な旅客があった場合には、出発前までにこれを行わなければならない。しかしながら、ゲート業務に出た客室乗務員は、出発直前に機内に戻るため、時間的な余裕がなく、担当範囲の出発確認などの保安任務が十分に行えない。実際に現場からは、客室内の担当範囲の状況把握ができないまま出発しているとの報告が数多くある。国内線では最少の客室乗務員数で編成しているうえにゲート業務に出ているので、このような機内の保安体制が低下している実態があることから、直ちに客室乗務員によるこのゲート業務を中止させるべきである。

G03 客室乗務員の勤務について

G03-1 現行の運航規程審査基準(5-2)の「1 暦月 100 時間」という乗務時間制限の見直しを行なうこと。また、「1 年 900 時間」の制限を設けること。

G03-1-(1) 各社の乗務時間や就業時間の勤務基準には差異があったが、運航規程審査基準(5-2)が制定されて以来、各社の乗務時間の制限は共通して改悪された。また、時間制限だけでなく、勤務そのものの内容も身体への負担が大きくなっている。例えば、東京国際空港の国際線増発に伴い、各社とも深夜の乗務が増え、米国西海岸 1 泊 3 日

や、パリ 1 泊 4 日、シンガポール、バンコクの 0 泊 3 日など、負荷の高い勤務も存在している。

長時間の勤務があることは職務上仕方のないことではあるが、時差がある上に、現地での休息も十分に与えられないために、健康への不安の声が多く出されている。すなわち、過度な疲労を抱えた状態であり、これは乗務中の任務に影響を与え、安全な運航が確保されていないということである。

少なくとも、乗務時間の年間制限を EU 基準で設け、月間の乗務時間についても見直すべきである。

- G03-1-(2) 日本航空では広州・香港・マニラの国際線日帰りパターンにおいて休憩時間が取れないことから労基署の立ち入りも行われており、一人ひとりの勤務時間も引き続き高くなっている。各社はこの運航規程審査要領の細則を逆にとらえており、制限は 100 時間だから 100 時間に限りなく近く乗務させることが出来ると捉えている。
- G03-1-(3) 負の連鎖が正に客室乗務員の現場で起こっている。編成が少ない、高稼働ということで年間多くの客室乗務員が退職している。そして大量採用し、訓練が充分に出来ていないまま新人が出てきて、現場にまた負担がかかるというサイクルを毎年繰り返している。加えて疲労蓄積の観点からも安全を全うできる体制になっていない。監督官庁として基準を満たしていれば良いというのではなく、こうした背景を考慮した上で安全監査を実施し、現行より一段厳しい基準を設定して欲しい。
- G03-1-(4) 航空局は過去に乗務時間制限について、「各社の項別状況があるので制限する最大値は設けるが、国が承認した制限値は単なる制限であり、これをもって安全を担保するとは言っていない。国の制限値を最大値として、各社が安全を守る数値で乗務時間を制限する事は当たり前の事である」と答弁していた。しかしながら会社は、「最大値までは乗務させられる」とし、職場は「常に最大値まで飛んでいる状況は不安全だ」と指摘する声が、特にここ数年目立って増えている。最近、常態化してきた勤務時間制限ぎりぎりの勤務環境は、客室・運航の乗務員の隔てなく、不安全要素を抱えたままの運航として国の基準内を守る環境下でも発生していることになる。
- 国は、現状の制限値が不安全を助長する向きで解釈されている点について、制限値を強化するよう是正するべきであり、少なくとも最大値は安全を担保していないという趣旨をあらためて会社に示し、現状の勤務実態で、本当に安全が守られているのか確認するぐらいは監督官庁として行うべきである。

G04 客室乗務員の訓練について

- G04-1 客室乗務員の各種訓練（初期訓練・定期訓練・復帰訓練・型式訓練など）について、保安任務の重要性に即して、設備や教育内容・期間を更に充実させるよう企業を指導すること。各社とも、客室乗務員の保安任務に関する訓練を短縮する傾向にある。特に、初期訓練で十分な知識や技術を取得しないまま OJT やチェックアウトへ進んでいるのではないかという懸念の声が実運航現場から上がっている。

G05 機内持ち込み手荷物について

- G05-1 機内安全の視点から、機内持込手荷物に対する国としての考え方を明確にし、行政主導でこれを徹底させること。(後掲の現場実態を参照のこと)
- G05-1-(1) 定期航空協会で定められたサイズはあるものの、サイザーが形骸化している実態があり、ここを国として守らせるべく対策を求めている。また過去の事故では重量が理由での事故も起きている。1996年福岡空港でDC10型機がオーバーランした際、死者が3名出たが、その中には機内持ち込み手荷物の下敷きになり亡くなったということもある。またこの事故では手荷物がコックピットの前に押し寄せ、コックピットドアを開ける際の障害にもなった。またアメリカでは機内持ち込み手荷物の重量がオーバーしていた為に燃料が足りず墜落したという事例もある。安全確保の観点からも重量は非常に大きな要素である。
- G05-1-(2) 機内持ち込み手荷物の重量制限については、現在は全くチェックされることなく機内に持ち込まれている。機材によってはオーバーヘッドストウェッジが持ち上がらないほどの手荷物が持ち込まれている実態にある。規定の10kgを守らせるような体制が必要であり、重量計も兼ね備えたサイザーの導入など対策を講じること。
- G05-1-(3) 大型機(100席以上)から小型機(100席未満)への乗継便については、小型機の機内持込手荷物の基準で制限されていないため、大型機の基準の手荷物が小型機の機内に持ち込まれている実態にある。乗継便についての制限が徹底されるように航空会社に指導し、航空券やWEB上のシステムに明記するなどして旅客に啓蒙すること。
- G05-1-(4) LCCが経済合理性の観点ではあるが、持込手荷物を課金等により10kg規制を徹底している点は、事実上、安全面で優位である。その意味で既存航空会社(JAL)は劣っている。手荷物検査場の係員の権限や保安要員としての位置づけが強化されないと、手荷物検査場での大きさ・重量規制の役目は果たせないと思われる。
- G05-1-(5) JALグループのSAAB340B型機では、100席未満の航空機に持ち込むことができる手荷物の新基準が「45cm×35cm×20cmまたは3辺の和が100cm」であるのに対し、収納棚は「119cm×43cm×18cm」と「121cm×43cm×24cm」の2タイプがある。小さい方の収納棚では、基準内として持ち込まれた手荷物であっても、機内において収納ができない。実態に即した規定に見直すべきである。

G06 客室乗務員の編成について

- G06-1 客室乗務員編成数は、現行の規定(旅客50名に対して客室乗務員1名)のような、旅客数から割り出したものではなく、旅客の緊急脱出時を考慮し、最少でも航空機のドア数と同数とすること。
- G06-1-(1) 日本航空ではドア数より1名少ない7名編成で787型機が北京とシンガポールの深夜便を運航している。この路線では、L4に客室乗務員は着席せず、R4のみに着席することとなっているが、R4から緊急時L4のドアを開けないよう旅客に指示は出すものの、実際どのような状況になっているのか視認できない。L4のドアが使用不可能な場合でも、旅客が勝手に開けてしまう可能性がある。
- 加えて787型機はDUAL LANEであり、前方の脱出口が使用できずL4とR4が使用できたとしても、ひとりの客室乗務員が両方のドアを操作する為、安全で迅速な脱出の妨

げになる。日本航空の運航便でボストンに於いての FUEL LEAK の際には L4 に着席していた客室乗務員が発見し、機長に報告した。このことから、再び同様の FUEL LEAK が 7 名編成時発生した場合には、発見・報告及び脱出が遅れることが危惧される。したがって旅客の安全確保の観点からドア数と同等以上の保安要員の配置が必要であるとする。

G06-2 緊急時や急病人発生時の対応に支障を来さないよう、日本人旅客の安全を確保する観点から、日本人旅客が多数を占める外国航空会社の便には日本人客室乗務員を乗務させるように指導するべきである。

《 別添 》 現場実態について

G01-1 関連

<実態>

日本航空では 2010 年に 84 名のベテラン及び病欠だった客室乗務員を不当解雇した。しかし 2012 年以降 1580 人の客室乗務員を新規採用し、職場の約 3 人に 1 人が新人客室乗務員という人員構成となった。こうしたことから新人以外の乗務員が複数の新人の指導を実施する事となり、負荷が高まり保安業務及びサービス業務に支障をきたしています。

G02-1-(2)関連

<実態 1>

現在、日本航空の欧米路線のビジネスクラスでは、「ANY TIME YOU WISH サービス」というものを導入している。このサービスは、機内食サービスの 2 食目以降は「お好きな時に、お好きな物を、何食でも召し上がって頂ける」というサービスとなっている。メニューの内容が多種類で電子レンジや湯煎で調理するものばかりであり、これまで行ってきたトレイによる一斉サービスより、調理・サービスに時間と手間がかかり拘束時間が長くなる。多くの旅客が何食も注文する上に、「評価制度」などのため、旅客からの注文を断われないために、客室乗務員は到着のギリギリまで調理を続けなければならない状況となっている。到着 4~5 時間前からは休むことも出来ずに、カレーやラーメンなどを作り続ける事も少なくない。このようなサービスが長時間にわたるために、非常に負荷が大きく、着陸の頃には疲労困憊して、緊急事態に備えられない状態である。

また、短距離国際線においても、サービスの多さから、着陸ギリギリまで着席できないのは日常茶飯事という状況である。

客室乗務員の業務量は、昨今、非常に多くなっており、機内セールスのインベントリー(在庫の個数管理)業務や金銭の集計業務のため、着陸の間際まで安全・保安業務以外の業務に追われ、安全業務に集中できない実態にある。

会社はタイムマネジメントの重要性について注意喚起するがプロシージャー化されていない為、現場に判断のみに任せている。余裕を持って着陸前準備を終えられる基準作りが求められる。

<実態 2>

客室乗務員の業務がサービスやセールス偏重となるその背景には、賃金にリンクする評価制度の問題がある。欧米では賃金にリンクした評価制度を導入している航空会社はない。昨今では評価制度がエスカレートし、笑顔を 5 段階評価したり、体重や化粧の仕方などの見た目を評価したりするなど、人権侵害にも繋がっている。

評価制度は、各社で違いはあるものの、評価の科目はいずれもサービスに関することが中心であり、安全に関しては、不安全事故やミスなどを起こした時のみ、マイナス評価としてことさらクローズアップされる。

その背景には、「安全を維持している」ことは評価の対象としにくいことと、企業の考え方の中に「不安全なことはめったに起こらない」との過信が見て取れる。そして、この評価を気にするあまり、サービスを安全より優先させる、また、安全上必要なこともサービス業務と対立した場合は主張しづらくさせる等の弊害を生じさせている。本来、保安要員である客室乗務員に評価制度は必要なく、むしろ、保安業務を支障なく行えるための訓練の充実こそが必要不可欠なのである。

<2013 年度 航空安全会議運航乗務員アンケートならびに日本航空乗員組合、機長組合合同ア

アンケートより>

- ベルトサイン点灯後に座るまでの時間がかかりすぎ。(JAL)
- セールスを重視しているチーフは相変わらず、シートベルト着用サイン点灯時には「まだ座れるわけないでしょ」と言われることもある。サービス偏重、セールスにノルマを課している会社の考え方に一番問題がある。(JAL)
- 飛行前のブリーフィングでもアウトラインを伝え、到着前にも具体的なベルト点灯時間を伝えてくれるのに守ってくれないキャビンが多い。サービスのテンコ盛りに起因している。(JAL)
- 短い大阪—東京線で時間に追われ、ファーストクラスのサービスをすることに危険を感じる。ギアダウンでようやく座る実態。(JAL)
- 指定した時刻よりも着席が遅れることがあっても、早まる事はないように思う。人手が足りないのであろうか。特に C クラスの ANY TIME YOU WISH サービスが忙しそう(JAL)
- 短い休憩時間後の国際線乗務があり、明らかに乗務前から疲れているように見えることがある。(ANA)

G02-3 関連

<実態>

2011年9月、那覇空港において、日本航空の大阪行の便に一度搭乗した旅客が、その後体調不良により降機し、そのまま搭乗を取りやめた。当該旅客の機内持込手荷物は取下さずに、機内に残置したまま運航した事例が発生した。搭乗しない旅客の手荷物を機内に残したまま運航したことは、保安上重大な問題である。

日本航空の客室安全推進部が出した「客室安全情報」によると、客室乗務員もゲート担当の地上係員も、当該旅客が機内に入ったという認識がなかったため、そのまま搭乗取り止めの手続きだけを行い、手荷物の確認をしなかったことが要因とされている。

私たちは、当該便がほぼ満席であったにもかかわらず、客室乗務員がゲート業務に就いてしまったために、機内の客室乗務員が1名少なかったことも、旅客の動向に気が付かなかった原因のひとつだと考えている。

G05-1 関連

<航空安全会議鹿児島支部アンケートより>

- 東京から乗り継ぎ旅客は、手荷物は大きいし、お土産などの袋も大きく個数も多い。
- 新幹線やバスと違って手荷物を持ち込む事で危険が増す要因になるという教育ビデオをロビーで流して欲しい。
- 東京から乗り継ぎ旅客は、小型機乗り継ぎが分かっていたら荷物を少なくする、小さくまとめるなどの配慮が必要である。
- セキュリティーでの型枠は全く機能していない。大きな BAG をどんどん持ち込まれる。枠を上げて通しているので意味がない。
- 大きさだけでなく、個数もしっかりチェックして欲しい。1人の手荷物で1つ収納棚が埋まることもある。

G06-3 関連

米国人を乗務させるとしているが、1分1秒を争う緊急事態や急病人への対処を考えると、やはり日本人客室乗務員の乗務は不可欠である。