

G 客室乗務員

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、早急に航空法の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。

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ったり、またせっかくの経験が伝承されていかなかったり等、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。

2012年11月29日、東京高等裁判所は、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。この判決からも明らかなように、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、安全上の誤った行為、発言を指摘出来ない実態にある。

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ウイングス、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、ピーチアビエーション、ジェットスター・ジャパン、エアアジア・ジャパンなど

G02-2-(1) 上記各社では、コスト削減のため機内清掃を客室乗務員が行っており、旅客降機後の地上滞在中も休むことが出来ない。さらに、地上滞在時間が30分以下と短いこともあるが、トイレにも行けず、食事も摂れなくなる。こうした状況では、保安要員としての任務にも支障を来たす。

また、滞在時間中は次便のサービスや条件付運送旅客の対応の確認、運航データや航路上の天候の把握等、安全運航遂行上重要な時間である。清掃を実施することによりそれらの安全上必要な情報の共有が十分に行えず、問題となっている。

(そもそも、労働基準法によると、「労働時間 6 時間を超える場合は、45 分のみなし休憩時間を与えなくてはならない」(労働基準法 34 条施行規則 32 条 1 項 2 項)が、国内線では実態としてこれに違反している勤務が横行しており、早急に是正されるべきである。)

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」と答弁していることから、早急にこの状態を是正すべきである。

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にあうこと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)や、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使用している場合等、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、ドアクローズの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。このように機内の保安体制が低下している実態がある上に、そもそも国内線では、もともと最少の客室乗務員数で編成している中から、1 名がゲート業務に出ているという問題もあり、直ちに客室乗務員によるゲート業務を中止させるべきである。

G02-3-(3) 2013 年 1 月 7 日の日本航空 8 便(成田-ボストン)では、乗員・乗客が降機した後に 787 型機の機体後方補助動力装置用バッテリーから出火した。このケースは、たまたま降機後だったが、乗機中はドアの開閉に関わらずいつでも起こり得ることであり、煙・火災の発生は緊急脱出に波及する事態である。機外のゲート業務をすることにより、客室乗務員が 1 名機内から減る(特に国内線では最少客室乗務員を下回る)ことは速やかな脱出に支障をきたす、あるいはリスクとなることが想定されるので、この点からも、客室乗務員による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。

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。

G04-1-(1) 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。

G05-1-(1) 手荷物検査場で手荷物がサイザーの大きさを上回っていても、そのまま機内に持ち込ませるケースが散見され本来のサイザーの意味をなしていない。また計測でオーバーした手荷物には赤色のタグが付けられ、出発ゲートにて受託することになっているが、旅客自身でタグを外してしまい、機内にそのまま持ち込まれているケースもある。搭乗ゲートでは航空会社の地上職員の人員が減らされ手荷物監視にまで手が回らないという状況にある。手荷物検査場の職員は航空会社との契約となるため、旅客の強い要望に対しては応じざるを得ない状況もあり運航の安全確保の観点から、旅客の機内持込手荷物の検査は、航空会社任せではなく、監督官庁が責任をもって実施するべきである。

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がある。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) 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 タイプとなっており、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。
- G05-2 国内線と同様に、国際線においても機内持込手荷物について制限を徹底し、啓蒙すること。
- G05-2-(1) テロ抑止、手荷物検査場混雑緩和、検査時間短縮、航空機の安全運航、および機内での手荷物落下事故防止の為に、各航空会社の機内持込手荷物規程の遵守について、関係機関へ働きかけること。
- G05-2-(2) 英国運輸省や米国運輸保安局が定めているように、国土交通省においても機内持込手荷物制限に関するガイドラインを策定すること。
- G05-2-(3) 保安・安全の観点からは、本来、機内持込手荷物を減らし、受託手荷物とすべきである。現在は、燃料費高騰を理由に、各社が受託手荷物の重量制限(制限を超えたら課金)を設けているため、国際線では旅客が受託手荷物を減らして、機内に持ち込む傾向にある。機内持込手荷物が増える傾向に対し、対策を講じるべきである。

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) 一刻を争う緊急事態において、迅速な緊急脱出を図る為には使用可能なドアすべてに、1名以上の客室乗務員を配置するべきである。使用可能なドアがあるにも関わらず、緊急時即座に対応できる担当客室乗務員を配置しないことを是認する現行規定は、不安全要素を黙認するものである。
- G06-1-(2) 国内各社が、新機種として保有している787型機の客室乗務員の編成数は、全日空、日本航空共に国内線及び一部国際線において、8箇所のドア数に満たない編成数、すなわち、L1がR1のドア、R4がL4のドア等、1名が離れた2箇所の非常口を担当することになっている。
- 787型機に限らず、このような編成数を認める現行の規定は、これまでの訓練の中でも、安全を最優先する意味からは現実的ではないと再三矛盾が指摘されている。
- このような観点で、2013年1月に発生した2件の787型機での事例について、客室乗務員の編成数の規定するにあたり、特に事例分析が必要として注目すべき点を以下に挙げる。
- G06-1-(2)-① 2013年1月16日に、ANA692便(山口宇部-羽田)787型機で離陸後、機内で煙が発生し、高松空港に緊急着陸し、緊急脱出に至った。L4ドア以外はスライドが展開されたが、L4ドアは開放されていなかった。この便は264座席仕様で6名編成のため、R1ドアとL4ドアには客室乗務員は着席していなかった。

G06-1-(2)-② 2013年1月8日のJAL7便(ボストン-成田)787型機で誘導路を走行中に、左主翼端にある燃料排出口から燃料が流出した事例では、長距離国際線の編成だったため、L4に着席している客室乗務員からPICに目視の報告があった。客室乗務員の業務には保安要員として機体に異常がないかの把握・報告も含まれるが、L4に客室乗務員が着席しない編成であったなら、この位置からの報告はなかったと考えられる。

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。(後掲の現場実態を参照のこと)

G07 客室乗務員の乗務資格の設定と運用について

G07-1 一暦日における2機種以上の異機種乗務は行わないこと。

一暦日で機種が変わる際には、操作方法や非常時対応などに混乱を招く恐れがある。実際の運航では、乗務前の安全ブリーフィングでは最初の機種のみでブリーフィングが行われているケースが多く、また、2機種以上のブリーフィングを行ったとしても、それもむしろ混乱する恐れがある。とっさの非常時にスレットとなる異機種乗務は避けるべきである。

G07-2 型式資格を多くとも4機種以内にするなどの制限を行うこと。

限度をこえて多数の機種の型式資格を有すると、その知識等の維持は困難となる。また、実際の操作や非常時対応などに混乱を招く恐れがある。一時期に乗務できる型式は一定の数の数に制限されるべきである。

《 別添 》 現場実態について

・ G02-1-(2)関連

(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こと)

<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 SERVICE」というものを導入している。このサービスは、機内食の2食目以降は、「好きな時に、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、かなりの手間がかかる。多くの旅客が何食も注文する為、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。このような新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。

<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の対象としたりするなど、人権侵害やパワーハラスメントの温床になっている。

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、「不安全事故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。

<2012年度 航空安全会議運航乗務員アンケートより>

○ベルトサインを点灯させても、いつまでも歩き回り着席しない。5分たってもギャレーワークをしている。

○サービス中心になっており、ベルト着用サインが点灯しても、すぐに座れない状況下にある。

○タービュランスのためベルトサインONにしても、すぐ座らない。前もって伝えても同様。

○客室とサービスとの兼ね合い。安全が第一と口にはしているが、行動が伴っていない、あるいはできない客室乗務員、環境がある。

○サービス、セールス過多である。CAは疲れきっていて、Emergencyの時、動けるのか不安である。

○明らかに行き過ぎたサービス重視の為か、シートベルトサイン点灯による着席の機長指示を無視するケースが散見される。

○人減らしの上に、サービス内容が増えており、客室乗務員の作業量が多すぎる。揺れていても無理をして、なかなか着席しない。

- G06-2 関連

(緊急時や急病人発生時の対応に支障を来さない様、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こと)

<実態>

現在、英国航空の羽田—ロンドン路線には、日本人客室乗務員が乗務していない。またデルタ航空では、今後、これまで乗務していた日本人通訳の代わりに、日本語のできる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。

<トルコ航空ユニオン実施の成田国際空港到着便乗客アンケートより>

日本人客室乗務員の代わりに、日本語の話せるトルコ人客室乗務員を乗務させているトルコ航空では、乗客から、「到着時間が大幅に間違っていて、いざという時に大丈夫なのか、不安になった」、「片言の日本語だったので、体調が悪くなった時など、ちゃんと状況が通じるか不安だった」等の声が寄せられた。