

区分 番号	要 請 番 号	区分	要 請 先	取 扱	新規・ 継続	要請事項	要請理由	備考
G01	1	客室乗務員の位置付け	本	A	新規	客室乗務員に国家ライセンス制を導入すること	日本の客室乗務員はICAO基準に沿った客室乗務員訓練が行われる運航規程が作られ、それを各社で実行されていることを航空局が確認している状況である。一方、欧米諸国等ではICAOの「安全教育マニュアル」に定められた保安要員資格付与の訓練・試験に合格した客室乗務員に対して国家が資格を与えている国が少なからず存在し、能力証明書等が発行されていることから、日本においても証明書等の発行により資格付与が必要と考え	新規要請
G02	1	客室乗務員の勤務	本	A	継続	客室乗務員の勤務基準は、保安任務遂行の観点による疲労管理を基本とし、国が主体的に作成すること。また、航空会社に対し、疲労リスク管理が適切に行われるよう、指導すること	科学的知見（休憩時間や睡眠時間・時差と疲労回復の関係など多角的な観点からの研究）をベースにした施策を講じることが求められる。ICAOは疲労の影響を加味した勤務時間制限を運航乗務員に導入しており、客室乗務員にも長時間勤務や深夜勤務の疲労への影響を考慮した同様の観点での勤務時間制限が必要であり、早急に検討すべきである。EASAでは運航乗務員・客室乗務員ともに、同一の勤務時間制限となっている。	継続要請
G02	2	客室乗務員の勤務	本	A	継続	航空会社に対し、客室乗務員への適切な休憩時間の付与を行い、疲労リスク管理を実施するよう指導し、適切に運用また実施されているか確認すること	国内線乗務においては食事や休憩が取れない勤務の連続で疲労が蓄積し、健康への不安や保安要員として安全運航に与える影響が懸念されているため、国が主体となり実態調査を行い、適切な休憩時間の付与や疲労リスク管理を指導し実施の徹底を確認することが求められる。	継続要請
G03	1	客室乗務員編成数	本	A	継続	客室乗務員編成数は、現行の規定(座席数50席に対して客室乗務員1名)を見直し、緊急脱出・緊急着水時を考慮し、最少でも航空機の非常口数と同数にすること(翼上非常口は含まず)	ICAO Doc10072によると、緊急脱出を成功させる上で客室乗務員の人数と任務遂行能力は重要な要素であり、1人の客室乗務員が2か所の非常口を担当するのは困難であるとしている。2024年1月2日に東京国際空港で発生した事故を見て分かる通り、ICAOの「非常口1か所に対し、客室乗務員を配置すべき」と推奨するマニュアルに則り、各非常口に客室乗務員を配置するよう国の基準を見直すことが求められる。	継続要請
G04	1	機内持ち込み手荷物	HP	—	継続	国内線、国際線を問わず、機内安全の観点から、国として、定期航空協会が定める機内持ち込み手荷物の基準が確実に守られるよう、各航空会社に対し、指導すること	国内線では手荷物検査場にサイザーが設けられているが、サイザーを使用せずに手荷物を検査機に通す、また個数制限を超えた手荷物が機内に持ち込まれるケースが散見され、手荷物落下により旅客の負傷事例も起きている。(実際に座席数100席未満の小型機では機内で収納できない上、貨物室にもスペースの関係で搭載できない実態もある。)個々でのチェックインが普及したことにより手荷物の受託を徹底させることが困難となっている状況下で、機内持ち込み手荷物の制限を旅客に遵守させることを国が主体的に航空会社に対して指導することが求められる。	継続要請
G05	1	カスタマーハラスメント	HP	—	継続	カスタマーハラスメントに関するガイダンスに則り、適切に運用または実施されているか確認すること	昨今、カスタマーハラスメント(威圧的な発言や長時間にわたるクレーム等)による客室乗務員の職務妨害とも言える行為が増加している。航空局は実態を把握しカスタマーハラスメントに対するガイダンスに則り適切に対応されているか適宜点検する必要がある。	2024年度より要請。一部文言変更