

2024航空連政策セミナー

保安要員としての
客室乗務員の課題

航空連客室乗務員連絡会

2024年2月03日

はじめに

2024年1月2日 JAL516便事故

乗客・乗員379名全員脱出

客室乗務員の保安任務の

重要性が注目された



客乗連声明（1月19日）

【要求部分の抜粋】

今回の事故では、火災が発生し乗務員間の連絡用インターフォンが使えなくなるなど厳しい状況の中で、客室乗務員は、乗客がパニックに陥らないよう呼びかけ、脱出の妨げとなる手荷物の取り出しを防ぎ、開けてはいけないドアと脱出ドアをその場で判断し、適切な脱出経路を確保したこと、乗客が客室乗務員の指示を守ったことが非常脱出を成功させたと言えます。

通常の運航においては、客室乗務員は旅客サービス業務を行う時間が多く、サービス要員と思われがちですが、今回の事故でその本来の任務が保安業務であり、保安要員としての重要性が社会的に明らかになりました。

世界の航空会社の運航基準などを定める国際民間航空機関（ICAO）は、客室乗務員を保安要員として位置づけ、その訓練内容の制定、客室乗務員の疲労による安全上のリスクを管理するための基準作り、フロアレベルの各ドアに客室乗務員を配置することを推奨するなど、運航の安全を担保し、その向上を目指しています。

客室乗務員の任務に関連して、アメリカやEUなどほとんどの先進国では、保安要員としての資格制度を導入していますが、日本ではそれがありません。また、今回の事故機種には各ドアに客室乗務員が配置されていましたが、日本国内の運航機種によっては客室乗務員編成数がドア数より少なく、各ドアに配置せずに運航しています。

日本の全ての客室乗務員はICAOの基準を満たす訓練を受けていますが、会社方針による営業優先の過剰なサービス、過酷な勤務による疲労、責務に見合わない低賃金により離職者が多いなど、保安任務を果たす上で問題が多い職場の実態があります。

私たちは、今回の事故を踏まえ、**①各ドアに客室乗務員を配置する基準の制定、②客室乗務員を保安要員として明確にする資格制度の導入を、早急に行うよう国に求めます。**

私たち客乗連は、利用者のみならずにより安全な運航を提供するため、これからも客室乗務員の安全に関わる諸課題に精一杯取り組んでいきます。

1.客室ドア数に満たない
客室乗務員編成の見直しを

1. ICAOが各ドアに客室乗務員配置を推奨

Doc 10072

Manual on the Establishment of
Minimum Cabin Crew Requirements

First edition, 2017



Approved by and published under the authority of the Secretary General

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION

1. ICAOが各ドアに客室乗務員配置を推奨

- ◆ ICAOが2017年「客室乗務員の最低必要人数の設定に関するマニュアル：Doc10072」を作成。
- ◆ 「**フロアレベルの出口には客室乗務員を配置すべき**」と推奨
- ◆ ICAOがマニュアルで提起しているポイントは
 - * 5件の**事故事例**を示し、**各ドアへの客室乗務員配置の有効性**を示す。
 - * エアバス社が2006年にメーカーとしても推奨していることを紹介している。
 - * 国に対し、客室乗務員の最低編成数を承認するときには、フロアレベルドア数に対する比率を特に考慮すべきとして、その安全性の検証方法も示している。
 - * ドア間の距離の違い（1本通路、2本通路航空機）が考慮されている。

2. 日本の基準

◆ 運航規程審査要領細則にある基準

4-2 客室乗務員の編成

客室乗務員の編成が、航空機の型式毎に、航空機の運用限界、客席数又は搭乗旅客数、**非常脱出口の数及び位置**、救急用具、緊急脱出のための機内設備の取扱い及び**緊急時の業務分担を考慮し**、以下の基準に従い適切に定められていること。

客席数が50席を超える場合、客席数を50で除した数（端数切り上げ）
50席以下の場合、19席を超える場合1名（その他条件あり）

客室乗務員の配置場所

離着陸時においては、客室乗務員はできる限り非常脱出口の近くに、又、旅客の配置状況に対応して配置すること。

3. 一対（2つ）のドアを客室乗務員1名で対応する場合 ICAOが求める客室乗務員のパフォーマンス検証

- * **a)** 両方の出口で乗客の流れを管理する；
- * **b)** 両出口で機内持ち込み手荷物を管理する；
- * **c)** 両出口で継続的な出口の使用可能性を監視；
- * **d)** 両方の出口で、適切で聞き取りやすい命令を叫ぶ；
- * **e)** 無力な乗組員の職務を管理する；
- * **f)** 乗客を他の使用可能な出口に誘導する。
- * **g)** 乗客が使えない出口を開けるのを防ぐ。

これを一人で実施することはほぼ不可能！

だから**ICAO**は「各ドアに**1人**の客室乗務員配置」を推奨

4. 日本の現状

B787の編成問題

- ◆ JAL・ANAでは8ヶ所のドアに対し、6名または7名での編成での運航もある

ロードファクターコントロール (LF) の問題

- ◆ 予約の旅客数によって客室乗務員の編成数を減らす措置
⇒ ドア数に満たない編成が発生することも

コストカットが一番の目的

安全問題として社会的な課題にすることが必要

II.客室乗務員はライセンス制に

1. 航空会社の安全に関する仕組み

ICAO 国際民間航空機関)

国際民間航空条約(シカゴ条約)に基づく国連の機関で、国際民間航空に関する原則と技術を開発・制定している。

シカゴ条約加盟国は 2023年4月現在193カ国

シカゴ条約批准国は、条約・付属書に準拠して航空法を制定し、ICAOの発行する技術基準・マニュアル等に対しては、法や通達の改正、制定などを行う。

世界各国

EU 諸国
(EASA)

日本国 航空局)
航空法・施行規則・通達

国(航空局)は、各航空会社に対しICAO基準の運航を担保できる「運航規程」「整備規程」「安全管理規程」等を制定させる。そのために『運航規程審査要領細則』などの通達を出し、規程の内容をチェック(審査)し、その内容が守られていることを定期的に監査する。

航空会社

航空会社

航空会社
運航規程・整備規程
安全管理規程

航空会社は、運航規程や整備規程、安全管理規程に基づき、訓練や業務を行うことで、ICAOの求める安全基準を満たした運航を行うことができる。

2. 国際的に客室乗務員のライセンス制は主流

- ◆ ICAOは客室乗務員について「安全教育マニュアル」を制定し、保安要員としての訓練内容を定めている。
- ◆ 国際民間航空条約加盟国（193カ国）では、ICAOマニュアルに定められた訓練・試験に合格した客室乗務員に対し、保安要員として**国家が資格**を与え、乗務させている国は多い。
 - * アメリカ、EU、南米全て、エジプト、トルコ、中東各国、タイ、中国、モンゴルなど
- ◆ 日本の客室乗務員も、**国が承認した**運航規程に基づく**訓練を受け試験に合格**、定期訓練も実施し、保安要員としての技量が維持されているが**国家資格はない**。

客室乗務員の国家資格がない国は、**世界の中でも少数派**です。

3. EUの客室乗務員のライセンスは

- ◆ EUライセンスはEASA（欧州航空安全機関）が発行。
“Attestation” = 認証・証明と表記している。
- ◆ EU域内共通ライセンス。EU域内の航空会社で客室乗務員をするには取得しなければならない。
- ◆ EU域内の航空会社は、客室乗務員の指定養成施設認定を受けて、自社で客室乗務員ライセンスを取得できる。ライセンスを取得させる学校もある。
- ◆ EASAは客室乗務員初期訓練、機種別訓練内容を定め、それに基づいて訓練に合格するとライセンスが与えられる。

4. 日本の客室乗務員の訓練

◆ 運航規程審査要領細則に定められている

「客室乗務員の訓練及び審査」で定めているが、細かくは定めていない。

◆ 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、それが実行されていることを航空局が確認している。

「日本の客室乗務員はEUと変わらない保安任務の技量がある」と航空局担当者は認めている。

5. 安全性向上・乗客の視点からも 客室乗務員ライセンスが必要

◆日本でもICAOの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、それが実行されていることを航空局が確認している。

⇒これを国としてライセンス＝認証・証明を発行し付与するよう、客乗連は求めています。

◆ライセンス制とすることで、客室乗務員の地位の向上につながり、保安任務に専念すべき環境づくりを社会全体で取り組むきっかけとなると考えます。

III.客室乗務員の疲労管理

(FRM : Fatigue Risk
Management)

基準作りの現状と課題

1. ICAOの疲労管理方針

パイロットの疲労に起因する事故事例に対応し、アメリカでは2010年、EUは2016年FRM義務化。

ICAOは2016年に「疲労リスク管理に関する規制の策定と実施」に関するガイダンスを改訂。

ICAO加盟国は、パイロットと客室乗務員のFRMに関する基準作りが必要になっている。

2. 日本のFRMは

◆ 運航乗務員が先行して基準作り

2019年7月「航空機乗組員の乗務割について」を制定
規制のポイントは 「睡眠時間の確保」

- 1回の乗務の勤務開始時間別の最長乗務時間の規制
- 累積乗務時間の規制
- 休養時間（勤務インターバル）、時差分をプラスした休養時間の確保

3. 日本の客室乗務員のFRMは①

◆ 2020年4月「通達」の改正

* 安全管理システムの構築に係る一般指針の改正内容

- * 航空運送事業者が安全管理のために収集する安全情報に、関連した客室乗務員の疲労についての情報を含める。
- * 収集した安全情報を基にリスク分析を行う対象とすべき特定のハザード(当該事態を引き起こす可能性のある要因)に客室乗務員の疲労を追加する。
- * 安全管理の教育に、客室乗務員の疲労リスクに係る内容を含め、定期的に当該教育を行うべきことを規定する。

4. 日本の客室乗務員のFRMは②

◆ 2020年4月「通達」の改正

* 運航規程審査要領細則の改正内容

客室乗務員の乗務割については、自らの疲労状態を適切に管理し、疲労により乗務に支障があると自覚した場合、乗務してはならないこと、事業者は客室乗務員の疲労状態を考慮し、**客室乗務員の疲労が乗務に支障を及ぼすと認められる場合は乗務させてはならない旨、**追加する。

5. 日本の客室乗務員のFRMは③

◆ 航空局の取り組みの現状

- 今後について（航空局担当者発言）

2024年は「検討資料の収集」

2025年に「検討会を設置」し基準作成

- 2021年以降、「客室乗務員の疲労管理に関する調査」を外部に発注（3回）。ATECが受注。
- 航空会社へのヒヤリング（コミューター～大手企業）実施

6. 客室乗務員のFRM基準作り

ポイントは睡眠時間の確保とワークロード

- ◆ 睡眠時間の確保については、先行して策定されたパイロットの基準がある
- ◆ 客室乗務員特有の**業務負荷を考慮**する必要がある

例えば・・・

- ・ 巡航中のサービス（感情労働・肉体労働）
- ・ ステイタイム中の機内清掃など

7. 業務負荷に対応する規制の考え方

- ◆ ICAOのFRM基準作りのマニュアルには、睡眠と疲労に関する科学的知見は記載されているものの、業務負荷については「仕事量は疲労に影響を与えるが、仕事量と疲労の関係性については、あまり研究されていない」と記されている。
- ◆ ICAO Annex 6では、国が疲労管理の規制を定める場合は「科学的原則、知識および運航経験に基づくものとする」としている。

8. 実態改善につなげるために

- 疲労リスクレポート（FER）の提出の意義を広げ、積極的な提出を促す
 - ◆ 客乗連としての啓蒙活動（各職場に対して）
 - ◆ 幅広く疲労リスクをピックアップできるFERの質問項目なのか点検し、必要に応じて改善する
 - ◆ 出しづらい状況がある場合は、その原因を取り除く
 - ◆ 組合アンケートなどにより負荷の高い勤務の洗い出し
 - ◆ 行政への働きかけ、世論づくり
 - ◆ 具体的な制限を設定させる

9. 内航の客室乗務員の勤務の課題

安全問題として負荷の高い勤務の改善を

- 6L/Dの解消を
- 機内清掃
- 長時間拘束の勤務
- WOCLを考慮した勤務づくり
- 年間乗務時間・月間乗務時間の見直しを
日本 年間1080時間 (ANA) ・ EU 900時間
- 無理なサービス・少ない編成等々



客乗連の目指すもの

- ▶ 編成数問題 1ドア1CAの実現
- ▶ 日本の客室乗務員のライセンス制の実現
- ▶ 実態改善につながるFRMの基準づくり
- ▶ ジェンダー平等



終わり



ご清聴ありがとうございました。

2024年2月03日