

「客室乗務員の任務と

ライセンス制について考える」

客室乗務員連絡会

客室乗務員の仕事とは？

保安要員

緊急時の誘導・脱出
ハイジャック対策
機内火災対応
機内減圧対応
急病人発生対応
→安全阻害行為（Unruly）措置

サービス要員

飲食物提供
免税品・機内販売
機内環境調整（照明・温度等）
エンターテインメントシステム使用援助・不具合対応
笑顔
丁寧な言葉かけ

コロナ禍で起きている機内トラブル

アメリカでは

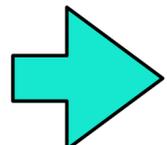
乗客の問題行動が5980件（2021年）
その内マスク関連事案は4290件
コロナ前は平均182件/年

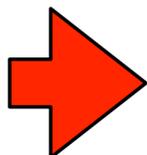
日本では

- ・ 2020年9月 ピーチアビエーション
釧路空港発 関西空港行きでマスク着用を拒否
新潟空港に緊急着陸
- ・ 2021年 ANA
沖縄発東京行き「コロナに感染し、病院から出てきたばかり、、、」
1時間足止め

航空法第七十三條の四

「安全阻害行為等の禁止」

法律は  「機長は・・・（中略）・・・抑止するための措置をとる」

実態は  「機長は・・・・・・・・・・操縦に専念」
「抑止するための措置実施者・・・・・・・・・・客室乗務員」

航空法第七十三條の二

「出発前の確認」

客室乗務員が確認する非常用機材例



非常扉

非常扉



消火器



AED



ELT

(危難の場合の措置)

第七十四条

機長は、旅客の危難が生じた場合、、、、旅客に対し、避難の方法、安全のための必要な事項を命令をすることができる（一部省略）



実態・・・・・・・・客室乗務員が衝撃防止姿勢の説明、救命胴衣着用方法、脱出口の指定、援助者選定等を実施

第七十五条

機長は、、、、旅客の救助、人又は物件に対する危難の防止に必要な手段を尽くさなければならない。（一部省略）



機長が操縦室から離れられない場合はどうする？

実態・・・・・・・・機長の責任のもと客室乗務員も必要な最善の手段を尽くす

9・11を機に

ITFが客室乗務員のライセンス化運動を展開

客乗連調べ

- ・ 海外では「**国（当局）**」が乗務資格を付与
- ・ 日本では「**航空会社**」が乗務資格を付与

国	乗務資格を交付する機関
アメリカ	国
カナダ	国
ドイツ	国
フランス	国
スイス	国
フィンランド	国
イギリス	国
オーストラリア	国
中国	国
アルゼンチン	国
アラブ首長国連邦	国
タイ	国
韓国	国
日本	会社

資格審査（運航規程審査要領細則；航空局）

客室乗務員は、（中略）、**1年ごとの定期訓練を終了し審査に合格しなければならない**よう定められていること。

法律を守れない会社が法律上の資格認定を？ 保安要員の社内資格の問題点は？

、、、1回目



、、、2回目



、、、都労委



未解決事件、、、



海外では、、、？

FAA、EASA、LAR・・・

客室乗務員は決められた訓練に合格していること、資格証明書、健康検査証明書を所持していないものは客室乗務員として活動してはならない

国が資格付与するメリットとは？

乗客が客室乗務員を保安要員として認識（ITF）

資格審査が均一・・・乗客の安心感につながる

そもそも航空法第一条（法律の目的）は・・・

「この法律は、、、（中略）、、、輸送の安全を確保するとともにその利用者の利便の増進を図ることにより、航空の発達を図り、もって公共の福祉を増進することを目的とする」

緊急事態が発生した時の実例

乗客はなぜ客室乗務員の指示に従わなかったのか？

左側前方ドアにL 1 客室乗務員、右側前方ドアにR 1 客室乗務員、左側後方ドアにL 2 客室乗務員及び右側後方ドアにR 2 客室乗務員がそれぞれ配置され、各担当ドアを開放した。重傷を負った乗客は、座席番号17Cに着座しており、非常脱出の際は、右側前方ドアから脱出した。

また、機内持込み手荷物を収納する座席頭上の共用収容棚は、その多くの扉が開放されており、手荷物が持ち出された状態であった。



写真A 非常脱出後の機内

JAL 3512便 2017年2月21日 新千歳空港

旅客は客室乗務員の指示に従わず、多くの乗客が手荷物を保持し、非常口付近で客室乗務員が取り上げ、操縦室ドア前に荷物が積み上げられる状況となった。運航乗務員による脱出の指揮・援助は行われなかった。

航空法第二十四条（航空従事者）に客室乗務員の記載なし。

では一体、何者？

総務省統計局「職業分類」



サービス職業従事者（飲食物給仕者）に分類

（食堂給仕従事者、喫茶店ウェイトレス、仲居、ドアボーイ、**航空機客室乗務員**、配膳人、客室係（旅館、ホテル）、、、、等）

航空局 局員



（個人的な意見だが）違和感を感じる

総務省 職員



一般原則（資格・免許、就業時間等）

客室乗務員の仕事（任務）とは、

- ①乗客搭乗前 非常機材確認、セキュリティー、、、
- ②搭乗中 不審者、不審な手荷物、体調不良者等C’K、マスク着用確認
Stopper・Latch・O/H Bin確認、Critical 11 min、異常音・臭い
- ③飛行中 乗客の体調C’K、シートベルト常時着用確認、火災対応、
可燃物除去（客室・化粧室）CCケア、減圧対応、異常音・臭い、
マスク着用確認、、、
- ④着陸前 Critical 11 min、異常音・臭い、、、
- ⑤着陸後 長時間による体調不良者等ケア、ソーシャルディスタンス確保
- ⑥乗客降機後 爆発物・危険物残置なしの確認、アルコールC’K

日常安全 機長の目となり鼻となり耳となり（代行業務）& 援助

緊急時 非常扉の開閉等は自分でジャッジ・最良の判断を下すことが極めて重要

航空法公布 昭和二十七年（1952年）

昭和27年



在りし日のもく星号

令和



飛行機は**大型化**

フライト時間は**長時間化**（冬期のJFK-NRT：15時間以上）

乗客は一般**大衆化**（SDGS・ユニバーサル）

航空の絶対安全を求めて・・・

ICAO安全定義

「航空安全とは、あらゆる不安全要素を日々調べ上げ、分析し、その排除に向け絶え間なく取り組まれている状態」

客室乗務員の存在目的

航空の安全・航空輸送の安全の確保

客室乗務員連絡会方針

「客室乗務員を航空従事者として航空法に明記させ（ライセンス制）、安心して保安任務を遂行できる労働条件を実現する」