

P1.

今回は「客室乗務員の任務とライセンス制について考える」をテーマに報告、みなさんと一緒に考えたい。

P2.

ここで改めて客室乗務員の仕事を紹介する。客室乗務員の仕事には大きく分けて、①保安任務と②サービス要員としての業務がある。サービス業務には、食べ物、飲み物を提供したり、免税品などの販売がある。保安任務としては緊急脱出やハイジャック対策、機内火災や急減圧、また安全阻害行為への措置などがある。この安全阻害行為であるが、コロナ禍の中、世界中で激増しており大きな問題となっている。

P3.

アメリカでは2021年の一年で5980件も報告されている。その内マスク着用に関連したトラブルが4290件。コロナ前は年間平均182件とのこと。激増している事がわかる。しかしこれはアメリカだけの問題ではない。EASA（欧州連合航空安全局）もマスクが安全阻害行為のポイントだとしており、ロシア運輸省も取り締まりの法案を提出するなどして対応をとっている。日本でもマスク着用拒否でピーチが新潟空港に緊急着陸、ANAでは1時間DLYのケースが発生している。コロナ禍で増えるマスク着用に伴うトラブルだが、このような機内の秩序を乱す行為は「安全阻害行為」と言い、航空法で禁止されている。

P4.

航空法第73条の4がその措置について書かれている条文。これは「機長は安全阻害行為が発生した場合、、、安全確保のためその措置をとりなさい」という内容。しかし航行中はUnrulyが発生したからといって機長は操縦席を離れることはできない。従ってUnruly安全阻害行為が発生した場合は、機長の責任のもと、客室乗務員がその措置をとっているのが実態。

P5.

このように航空法には「機長は」と書かれているが、実態として客室乗務員が行っている業務は他にもある。

例えば航空法第73条の2「出発前の確認」。これは定められたとおりに準備できてない航空機は、飛行させてはならないという条文。操縦室内の計器やエンジン・翼などは運航乗務員が確認をするが、客室内に配備されている非常用器材については客室乗務員が確認する。例えば、こちらは787のEMGドア。黄色い部分が脱出用シュート、海上では救命ボートになる部分。これが正常に展開するかどうか、そのプレッシャーゲージの確認が必要。消火器。機内は湿度が20%まで低下する。ちなみに気象庁の乾燥注意報は湿度40%以下で発表される。機内はその半分と極度に乾燥しており、火災は脅威の一つ。消火器は必須品。急病人発生時に使用する医療関連キットも非常機材として確認が必要。これはその一つのAED。そのほかレサシテーションキット

(resuscitation kit 人口呼吸器などの入った蘇生を行う際に有用なキット)などの確認も必要。これらが機内に装備されるのも、急病人が発生しても航行中は救急車を呼ぶことができないため。

ELT (Emergency Locator Transmitter 遭難信号を発信し位置を知らせる無線機)。他にもフラッシュライト、パワーメガフォン、酸素ボトル、赤ちゃん用救命胴衣などなど、これら全て客室乗務員が確認を行う。

P6.

次に航空法（危難の場合の措置）について。74条、75条は、EMG、緊急事態発生時のことについて書かれている条文。フライトの最高責任者は機長。脱出指示は機長が出すが機長に不測の事態が発生した場合は、副操縦士に指揮権が継承される。運航乗務員が2人の場合、副操縦士にも不測の事態が生じた場合は、前任客室乗務員にその指揮権が降り、前任客室乗務員が機長への連絡を試みながら必要に応じ脱出の指示を出す。

また機長が生存、脱出の指示を出す場合でも、全てのドアの開閉の指示までは出さない。例えば777-300はドアが全部で10個ある。全てのドアに「このドア開けて」「このドア開けないで」などの指示を機長が出すわけではない。「90秒脱出」という90秒で全乗客を脱出させる必要があ

り一刻を争うため。そのためドア担当者の客室乗務員が、外に火災はないか、燃料漏れはないか、スライドを展開させる十分なスペースがあるか、着水の場合は水位を確認し、即座にドア開閉の可否を自ら判断する。また航行中の機長は操縦席から離れられない。衝撃防止姿勢の説明、着水に備えた救命胴衣の着用指示、脱出口の指定、援助者の選定なども行う必要があるが、これらすべてを客室乗務員が行う。

P7.

これまで話してきた通り、客室乗務員は機長の責任のもと、機長の代行業務を行い、時には自らが判断を下す。

2001年、同時多発テロではテロリストが操縦室を占拠し航空機をテロ行為の武器として使用するという史上最悪の事件が起こった。これをきっかけに、操縦室扉は改修され強固になった。以前にも増して操縦室の独立性が重要となった。よって客室乗務員の任務も一層重要になり、このテロ事件を機に多くの国で国による資格付与・ライセンス化となった。表を参照。先進国はほとんどが国による資格付与、中国、韓国、南米アルゼンチンも国・当局による資格付与。

日本も海外同様、乗務資格審査に合格しないと、次の日から乗務できない資格制度をとっている。航空局の運航規定審査要領細則には「1年毎に知識・技能を維持するための定期訓練を修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」とある。日本も海外同様資格制度が既にとられている。しかし何が海外と違うかということ、乗務資格の付与者が航空会社と言うこと。海外では国による資格認定、日本では航空会社による資格認定、この違い。日本ではいわゆる社内資格に留まっている。ここが大きく違う。

P8.

日本では航空会社が資格を付与する伝えた。しかし大手航空会社のANA、JALとも事業改善命令を受けた。ANAは現在労基法違反を労基署に申告され、不当労働行為を東京都労働委員会に申し立てられている。JALでは不当解雇争議が未だ解決されていない状態だ。

国は業務改善命令を出した企業に、一方でセンサーである機長の代行業務も担う保安要員の資格の認定を与えている。法律を守れない会社が法律上の資格認定をしている実態に利用者である乗客はどう考えるだろうか。安全だと感じるだろうか。

P9.

客室乗務員にライセンス制を導入している海外では、例えばFAA（アメリカ連邦航空局）の規定では客室乗務員は決められた訓練に合格していること、そしてその資格証明書、健康検査証明書を所持していない者は客室乗務員として活動してはならないと明記されている。欧州ではEASA（欧州航空安全局）、ラテンアメリカ諸国でもLAR（ラテンアメリカ航空規定）によってFAAと同様の規定がされている。

日本では航空法にキャビンクルーのライセンスの規定がなく、社内資格となっている。このため、各航空会社によって資格審査が均一でない可能性について否定できない。諸外国のように国が乗務資格を付与することでこの問題が解決され、ひいては利用者の安心にもつながるのではないか。

ITF（国際運輸労連）の報告によると、ライセンス化された国の客室乗務員からは「乗客が客室乗務員を保安要員として認めていると感じる。保安業務を行う際のプラスになっている」とコメントしている。規制当局、航空会社、乗客がこのような認識を持てば、客室乗務員は事故や安全阻害行為への対応をスムーズに取ることができる。

そもそも航空法第一条は、航行の安全、また輸送の安全の確保など、安全がその第一義的な目的であるとしている。国・国交相は航空法の趣旨に基づき客室乗務員に国の責任において乗務資格を付与すべきではないか。

P10.

この写真は2017年2月に新千歳空港で起こったJAL 3512便の機内写真。この事故調査報告書には「多くの扉が解放されており、手荷物が持ち出された状態であった」と書かれている。また客室乗務員全員が「乗客が客室乗務員の指示に従わず手荷物を持ち出した」と証言している。ちな

みにだが、日本の客室乗務員は欧米と比べても女性の割合が異常に多く、その97%が女性であり、この時の客室乗務員も全員が女性だった。

また事故調査報告書には「客室乗務員が取り上げた荷物が操縦室ドア前に積み上げられ、運航乗務員による脱出の指揮、援助が行われなかった」ともある。客室乗務員の指示に従わなかった乗客による手荷物持ち出しにより、運航乗務員が脱出の指揮さえ取れなかった実際にあったケース。

ではなぜ多くの乗客が客室乗務員の指示に従わず、手荷物を持ち出したのか。様々な要因が考えられるが、まず国が客室乗務員をどう認識・分類しているか一緒に見ていく。

P.11

航空法第24条には「航空従事者」が記載されている。明記されているのは、技能証明書（ライセンス）を持つ運航乗務員と整備士であり、客室乗務員の記載はない。では客室乗務員は一体何者なのか。

総務省統計局が国勢調査に使用する「職業分類」ではサービス業従事者、飲食物給仕者に分類されている。国は客室乗務員を飲食物給仕者に分類している。誤解のないようお伝えするが、私たちは飲食物給仕者を卑下するつもりはない。機長の代行業務を行う保安要員が、なぜ飲食物給仕者に分類されているのか、これを問題視している。3512便の事例は、乗客も国同様客室乗務員を飲食物給仕者と認識したいのではないか。保安要員として見ていたのか疑問が残る事例と言えると思う。

飲食物給仕者に分類されている事について客乗連は航空局に確認した。航空局局員はその存在さえ知らなかった。また個人的な意見だがとの前置きで「違和感を感じる」と発言。総務省にも確認、総務省職員は職業分類の一般原則、資格や免許があればその資格に合う職業、二つの職業に跨る場合は就業時間の長いほうに分類、CAさんは保安業務も行うが、サービス業務の方が長いので飲食物給仕者に分類されると説明した。

航空局局員など客室乗務員の職責を知っている人は、誰でも違和感を感じるはず。逆に客室乗務員の職務について知らない利用客などは、総務省職員のような考えではないか。

客室乗務員の仕事の外から見たイメージと、実際の職責との間に大きな乖離があるという事が、航空局局員と総務省職員のコメントからもわかる。航空安全のためには乗客を含めその認識を改める必要があり、それらを作り出している様々な構造そのものを変える必要もある。安全のためには、実際の保安要員としての職責を国・利用者に認識してもらう事が重要。

加えて言えば、航空会社の人事評価項目の多くが、サービス要員としてのお客様視点を重視した評価になっている。サービス要員としての評価を気にすることで保安任務に支障が出るようなことがあれば、それは不安全要素の一つになると言える。

P12.

総務省職員の言うように、客室乗務員はサービス業務の方が就業時間は長いのか。再度客室乗務員の任務を細かく確認する。

客室乗務員の任務は乗客が搭乗する前から始まる。

冒頭説明したが①非常用機材の確認。爆発物・危険物がないかセキュリティーチェックを実施してからボーディングを開始。②乗客搭乗中も「いらっしやいませ」と笑顔で言いつつ、不審な乗客はいないか、不審な手荷物が搭載されないか注意深くウォッチ。また体調の悪そうな乗客にはお声がけし、お降りいただいたこともある。コロナ禍ではマスク着用の確認も実施しなければならない。異常な音・匂いなどのアンテナは常に張り、カートや収納棚などのストッパーの確認を実施。離陸中はCritical 11 Minutesに集中、これは航空機事故の多くが離陸時の3分および着陸時の8分間の計11分に集中してるという統計結果から、乗務員は安全の確保に集中すべき時とされている時間であり、客室乗務員は安全確保に備える。③離陸後、航行中は飲み物・食事の提供をするが、食事を残す乗客には「お口に合いませんか」の声かけで体調を確認、このように急病人の早期発見と対応に努める。航行中はシートベルト常時着用の確認、客室乗務員は化粧室の清掃もするが、その1番の目的は可燃物の除去。ジャーマンウイングスの事故を教訓に操縦室内常時2名化対応が導入され、航空局からは運航乗務員が化粧室などを使用する時は客室乗務員が入れ替わりに操縦室に入るよう指示が出されている。セキュリティー上詳細は言えないが、急減圧発生

時の客室乗務員の運航乗務員をサポートするマニュアルもある。航行中の異常な音を客室乗務員が発見、報告によりドアと機体に異物を発見したケースもある。④着陸前の **Critical 11 Minutes**。⑤着陸後も長時間のフライトによる体調不良旅客へのケア。コロナ禍では密を避ける為の段階的な降機・ソーシャルディスタンスの確保に努める。⑥乗客降機後も爆発物・危険物の残置はないか確認。機側でのアルコールチェック。

アルコールチェックをするのも保安任務を担っているためである。また客室乗務員には運航乗務員同様 2020 年度より **FRM** (疲労リスク管理) が導入された。これは客室乗務員の疲労が安全運航のハザードの一つとされ定められたものであり、客室乗務員が安全を担う責務を背負っているからこそ導入された。このように客室乗務員は日常的に機長の目となり鼻となり耳となり、客室安全の責任を担っている。安全マニュアルには「すべての想定し得る脱出のシナリオを網羅して一律の手順を設定する事は不可能。客室乗務員は個々の緊急事態の状況を見極め、最良の判断を下すことが極めて重要である」とある。客室乗務員は機長代行業務のみならず、自らも判断を下す。以上乗客からは見えづらいところであるが、客室乗務員の保安任務の一部だが紹介した。

P13.

これまで述べてきた通り、現航空法は実態にあっていない部分が多々ある。航空法を少し詳しく見てみる。現航空法は昭和 27 年、1952 年に公布された。昭和 27 年とはどんな年か調べた。日本航空もく星号事故があった年。写真参照。左の写真がありし日のもく星号。右が令和に飛ぶ飛行機、ANA の A380 のホヌ。この間ちょうど 70 年。

昭和 27 年はサンフランシスコ講和条約が締結された年であり、当時敗戦国の日本は航空禁止令のため全ての運航を禁じられていた。この機体にも日本航空と書かれているが、事業内容は営業部門のみ日本航空であり、運航、整備は全てアメリカ (ノースウエスト) に委託していた。そのためこのもく星号の運航乗務員はアメリカ人、整備もアメリカ人、客室乗務員だけが日本人という構成だった。現航空法が公布されたのはこのような時代。

もく星号 (マーチン 202) の座席数は死亡者は乗員乗客 37 名とあり、写真からも多くて 50 席そこそこであったと推測する。一方オール二階建てのホヌは 520 席と 10 倍。この 70 年で飛行機は大型化し、飛行時間は大幅に伸びた。昭和 27 年当時東京ホノルルのファーストクラスは 33 万 3,000 円。(当時のサラリーマンの月給 1 万円以下) 誰でも乗れる物ではなかった。現在東京ホノルルはホテル付きで 10 万円以下のものもあり、飛行機での旅行は一般大衆化。乗客も大衆化し、車椅子利用者、視覚や聴覚に困難を伴う乗客、子供の一人旅も容易にできるようになった。その分客室乗務員の保安任務は多様化し、ますます重要になった。国はドローンに対応するため法改定を行なっている。飛行機の大型化や客体の多様化によって、複雑になる客室乗務員の任務実態に合わせた法改定も必要と考える。

P14.

ICAO の安全定義には「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とり組まれている状態」とある。乗客が総務省のように「客室乗務員はサービス要員」と受け止めているのであれば、これは明かに不安全要素の一つである。

例えばライセンスを持つ保安要員からの「荷物を置いて」の指示と、飲食物給仕者からの指示と、乗客はどちらの指示に従うだろうか。3512 便の再発防止策には「手荷物を持たないなど乗客の認識を高める措置」について記されている。このように乗客の協力は航空安全において不可欠であり、まずその前提として安全の指示を出す客室乗務員を乗客が保安要員だと認識することが最も重要であり必要である。

渡辺は JAL に入社し 30 年以上経つが、その間安全阻害行為で警察要請を 3 回、意識混濁も含めた急病人発生で救急車要請を 4 回、離陸後の機内火災ケースも一度経験しており、この時は燃料投棄(放出)の上、成田空港へ引き返した。このようなケースに遭遇するたび、客室乗務員は保安要員とつくづく認識させられる。しかし日本において客室乗務員にはライセンスがない。国からは飲食物給仕者として分類されている。航空安全のためには、客室乗務員が保安要員であることの社会的認識の構築が絶対的に必要。Unruly 迷惑行為を行う乗客に接するときにも、国の認定したライセンスが法的裏付けとしてがあれば、客室乗務員はさらに自信を持って対応ができる。

乗客にとっても、どの航空会社に乗っても国が認定したライセンスが乗務しているという安心感にもつながる。

客室乗務員の存在意義、その存在目的は、航空の安全、航空輸送の安全の確保である。客室乗務員は今コロナ禍の中感染リスクを負いながらも、航空ネットワークを支えるエッセンシャルワーカーとしてその最前線で、ライセンスである機長の代行業務を含む保安任務を日々遂行している。しかしこれまで話してきたように客室乗務員を取り巻くさまざまな社会的構造や環境など、不十分と思われるところも多く残っている。客乗連は、「客室乗務員を航空従事者として航空法に明記させ、安心して保安任務を遂行できる労働条件を実現すること」が航空安全にとって非常に重要と考える。そして国・航空局、利用者にこの方針を広く働きかけていきたい。

以上で客乗連からの報告を終わる。ご清聴に感謝。