

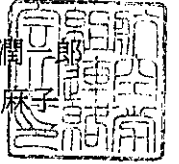
2025年 8 月 27 日
航空連発第 39-B-2 号

国土交通省航空局安全部安全政策課

課長 梅澤 大輔 殿

運航基準高度化企画調整官 細川 博之 殿

航空労組連絡会 議長 赤坂 潤一郎
客室乗務員連絡会 事務局長 古川 麻子



客室乗務員の疲労管理基準の改訂に関する意見および要望について

私たちは、パイロット、客室乗務員、整備士、営業、空港ハンドリング職員、日本に乗り入れている外国航空会社で働く職員など、航空で働く多くの職種を組織する航空労組連絡会に所属する客室乗務員連絡会（客乗連）です。

この度、客室乗務員の疲労リスク管理に伴う問題について、下記の意見と要望を提出させていただきますので、ぜひともご検討頂き今後の勤務基準づくりに反映して頂きますようお願い申し上げます。

記

2024 年1月 2 日に発生した羽田空港での航空機事故では、脱出の成功に不可欠な客室乗務員の任務の重要性が広く世間に報じられました。日常的にも、高度1万メートルでの低酸素、低気圧、低湿度の環境の中で、客室乗務員は緊急時における誘導・援助の他、急病人の処置、不審者・不審物の発見と対処、火災発生の予防および発生時の消火対応、迷惑旅客への対応など、様々な保安任務を行っています。

一方で、その平均勤続年数は短く、大手航空会社においてもメンタル疾患や在職中死亡を含む健康上の問題を抱えています。その背景として、定年まで勤めることが当たり前になっている欧米航空会社の客室乗務員と比べ、勤務基準や環境が著しく遅れており、人間らしく健康に働きつづけられる状況とは程遠い実態があると私たちは認識しています。

このため、貴職が実施している疲労リスク管理に関する調査とその結果に大きな期待と関心を寄せるものです。しかしながら、2025 年3月まで貴職が実施されていた「実態調査」について、私たちは以下の不足点があると考えます。

1. 実態調査における不足点について

(1) 調査対象航空会社、並びに調査対象路線が限定されている

客室乗務員の疲労度合いについては、路線構成、一機の編成数、労働環境の違いによって様々です。各社の労働条件の違いから疲労度合いも異なることもあり、7 社だけでなく、全ての航空会社を対象に調査を実施し、結果の比較などによる疲労度の分析が必要であると考えます。

また、現場から勤務が厳しいと声が上がっている路線が調査対象から外されていました。以下、厳しい勤務パターンと声が出されている一部を紹介いたします。

● ANA

国内線と長距離国際線が連続する「6日連続勤務」パターン

【1日目】羽田→米子→羽田→大分(7時間16分：休憩なし)

【2日目】大分→羽田→長崎→羽田(9時間45分：休憩なし)

【3日目～6日目】ロサンゼルス(LAX)1泊4日(往復深夜・長時間勤務+時差：現地で1泊のみ。翌日からの休日は、2日間のみ)

● JAL

- 一連続勤務(台北、上海、香港)=SPLIT勤務。二暦日にまたがる2つのフライトを一つの連続する勤務として、取り扱い深夜の睡眠時間が短時間(三時間ほどの勤務もあり)しか確保されないため、睡眠不足または全く睡眠せずに乗務している
- 米国西海岸(ロサンゼルス、サンフランシスコ、サンディエゴ、シアトル、バンクーバー)の1泊3日
- オーストラリアの1泊3日
- 国内1泊2日の連続勤務(1日3ランディングで4日間12ランディング) など

● ZIPAIR

【1日目～3日目】ロサンゼルス(LAX)1泊3日(長時間勤務+時差：現地で1泊のみ)

【4日目】休日(1日のみ)

【5日目】マニラ往復(勤務時間13時間20分)

● ジェットスタージャパン

- 国内線4ランディングの勤務が多く、拘束時間も12時間近いものとなる。また、便間35～40分しかないため10時間以上の拘束の中、食事が摂れないことは珍しくない
- 国内線4ランディングの日帰り勤務を連続でアサインされる(ひどい時は3日連続もあり)。勤務間インターバルが短く十分な睡眠が取れないまま負荷が高い状況となる
- 原則、早朝(朝5時～6時出頭)または深夜(22時～23時終了)のパターンが多いため、睡眠管理が困難となる

(2) 調査対象者が先任客室乗務員に限定されている

先任客室乗務員に関わらず、他の客室乗務員の労働負荷も相当高く、任務(役割)の違いからくる肉体的、精神的疲労を把握する必要があると考えます。機内では、先任客室乗務員、クラス責任者、機内担当DUTYもキャビン担当または、ギャレー(台所)担当など様々です。職位や担当DUTY関係なく幅広く調査対象とする必要があると考えます。

国際環境研究公衆衛生 2023「航空会社客室乗務員の疲労と睡眠」スコープレビューでは、「疲労は身体的負荷の増加に伴って増加する」ことが判明し、また職位によって疲労感の差があることも述べられて

います。

2. この実態調査では把握できない客室乗務員の疲労度について

前述の通り、客室乗務員の本来の業務は保安要員であり、緊急時の任務を果たすことが求められます。また、機内秩序を守り旅客の安全について常に緊張感を持って旅客対応に臨んでいます。さらには、機内サービス、急病人対応、クレーム対応など予想できない事態にも即座の対応が求められます。また、突然の揺れに対する対応、定時出発や時間内にサービスが終了するかのなどのタイムプレッシャーもあり、相当な肉体的、精神的疲労が蓄積されていると言っても過言ではありません。

航空会社によっては、便間の機内清掃があるため「休養が取れない」「食事できない」など実態もあります。また、長時間乗務や深夜便でもレストファシリティ(横臥できる場所)の設備がない機材もあるなど労働環境に違いがあります。合わせて、ステイ先での過ごし方、ホテルの環境、睡眠の質、食事、適度な運動が取れるか否かは疲労に与える影響も大きく、それらを加味した調査も必要であると考えます。

こうした働き方や労働環境による疲労の状況は、今後の勤務基準に少なからず加味されることを期待します。

3. 疲労レポートの把握の不足について

今後の基準づくりにおいて、内航各社で把握されている疲労レポートとその分析結果は、加味されるべきものと考えます。現場から出された疲労レポートは、疲労リスク管理の根幹となるデータであると言っても過言ではありません。基準づくりにおいて、これらのデータをさらに分析し反映させることが必要であると考えます。

4. 各社の実態と現場労働者の声について

各社とも、FRM 教育において『睡眠の重要性』が謳われていますが、客乗連が実施したアンケート(2025年3~4月実施)では、「疲労が取れない・睡眠不足」の声が多く上がっています。一部現場からの声を紹介いたします。

<アンケートに寄せられた現場の声>

- ・ フライトとフライトの間の休日が少なく体力が回復しないまま次のフライトがくるため疲れが抜けなく、睡眠障害になりやすい。
- ・ 国際線日帰りで14時間もの勤務にもかかわらず、次の日も勤務日であり、全く身体が休まらない。
- ・ 香港日帰りやグアム日帰り、大連日帰りのような朝早く始まり夜遅いパターンは本当に終盤朦朧としてくるほどきつい。安全事象につながるのでは無いかと心配している。
- ・ 夜遅く到着して朝早い便にフライトすることがある。睡眠時間3~4時間ぐらいしかとれない。国内線乗務や国際線日帰りの翌日から中距離国際線を続けて乗務するパターンは、フライト前の下調べや勉強をする時間を取ると十分に休息が取れないまま次の仕事につくため辛い。
- ・ 毎日日帰り4日間2時3時4時起きが続くのは辛い。国際線日帰りの翌日に沖縄や宮古島、奄美など国内線長距離をアサインされて這いつくばって起きている。737国内線での機内清掃のせいで食事を取れないのが日常。便間35分や40分しかなく掃除もあるので休憩が取れない。さらに最

近は各地の空港混雑で常に遅延するので巻き返すのに必死。

- NGO へ DH し、その後 TPE 往復をする 1 泊 2 日パターン拘束時間が長く、業務負荷も高いため、疲労リスクにつながる。
- アメリカ西海岸の 1 泊で帰るパターンは休息時間が足りず、いつも体調に無理を強いながら帰国している

5. 要望

以下、客乗連として要望させていただきます。ご検討をお願いいたします。

<要望>

- (1) 有識者会議の今後の日程について確認させていただきたい
- (2) 疲労リスクレポートの取り扱いについて確認させていただきたい
- (3) 労働者側の意見として、客乗連の参加を求めます

以上