

# 過労死防止学会報告（客室乗務員の現状について）

## 1. 挨拶・コロナ禍前は 90 時間前後

皆様、こんにちは。航空労組連絡会・客乗連の渡辺と申します。日本航空の客室乗務員をしております。大塚先生の筑波大学との共同研究は、コロナ禍で運休減便が酷かった頃に行いましたが、私からはそうなる以前のコロナ禍前から、航空需要が回復してきている現在までの客室乗務員の状況を報告させていただきます。

2020 年 2 月、ダイヤモンド・プリンセス号の乗客にコロナ罹患者がいたとのニュースが全国的に報道されました。コロナ禍前のこの頃、私たちは月に平均 90 時間前後フライトしていました。月に 90 時間とは、例えばアメリカやヨーロッパなど時差がきつい長距離線を 1 本～2 本、シンガポールやマレーシアなど徹夜便が多い東南アジア線を 1～2 本、短いフライトタイムでいつもバタバタする中国や台湾線、あるいは国内線を 2～3 本というスケジュールになります。ちなみに乗務時間のカウントとは、出発時は飛行機が動き出してから、また到着時は飛行機が駐機場に入ってから止まるまでの時間になります。その前後の時間、例えば「いらっしゃいませ」とお客様をお迎えし手荷物のご案内をしている時間、折り返し便の機内での時間、これらはカウントされていません。

## 2. コロナでフライト激減

コロナ禍前は平均 90 時間の乗務でしたが、2020 年 4 月に緊急事態宣言が発出され、運休、減便でフライトは一気に減りました。私のスケジュールも 4 月はゼロ、翌 5 月も国内線の日帰りが一本だけでした。

私たちの賃金はフライト時間にリンクする乗務手当というものが大きいのですが、フライトが激減したため乗務手当も大幅に減りました。特に新人は基本給が低いため、ANA では東京都の最低賃金を下回ったという状況です。私の職場でも「1 日一食に抑えた」「もやしで食い繋いだ」という後輩もいました。

このように生活は激変しましたが、職場環境も大きく様変わりしました。月に数回しか飛ばないなどあまりに乗務機会が減ったため、JAL では 3H と銘打ち職場に注意喚起を起こしました。この 3H ですが「初めて・変更・久しぶり」の頭文字、H をとったものです。

まず「初めて」についてです。東京オリンピックを控え JAL は 2019 年に約 740 名、2020 年に 600 名の客室乗務員を新規に採用しました。JAL の日本人客室乗務員は約 6000 人規模ですので、この数字は日本人乗務員の約 25%、4 人に 1 人ということになります。

20 年度入社の子乗務員ですが、彼女たちはコロナ禍の中で入社し、コロナ禍の中で国内線をチェックアウトしました。19 年度入社の子乗務員も経験値を積む前にコロナ禍に突入してしまったため、入社して数ヶ月経っても初めてなことばかりでした。ある新人は入社して 2 年近く経ったにもかかわらず、「成田出社が初めてなので、会社のロッカーの場所がわからない」と言ってくらいです。

次に「変更」についてですが、感染防止のため機内サービスの内容や方法など、目まぐるしく変更されました。国際線の場合は国によってお客様や乗務員の入国手続きも頻繁に変更されましたので、自分がいく国については毎回毎回確認しなければなりません。また国によりホテルの部屋から一歩も外に出られない場合もあり、日本から非常食を持っていかなければならず、前日に慌てて買い出しをするなど事前準備も大変でした。

最後に「久しぶり」についてです。コロナ禍当初、月にフライトが一本などザラでしたので、毎回のフライトが久しぶりの乗務となりました。そのためシニアでさえ毎便毎便とても緊張しましたし、フライトに体が慣れるまで時間がかかりました。

### 3. 現在の復便状況（月 90 時間・忌引減・体を休ませるための有給休暇も取れず）コロナ罹患のリスクを抱え、人員不足の中 15 時間インターバル問題も現実。

以上がコロナ禍当初の話ですが、現在は急激に便が戻ってきており、この夏、国内線はどこもほぼ満席、国際線も乗り継ぎ客が多く、アジアやアメリカ路線などはいつもほぼ満席状態です。

皆さんもバスや鉄道の乗務員が感染し人員不足のため運行本数を減らしているというニュースを聞いた方もいらっしゃると思いますが、航空業界も同じ状況です。乗務員のコロナ感染者も増えています。また家族が罹患したため濃厚接触者となり乗務できないケースも頻発しています。そのため JAL では訓練や会議を延期するなどして対応しています。人員不足によりこの夏、多くの客室乗務員は有給休暇が取れませんでした。中には祖父の忌引日数を減らされた人もいました。フライトがかなり戻ってきているにもかかわらず、感染者の急増と、未も出向に行っている乗務員もいるため、フライトできる乗務員の数が想定以上に減っています。そのため乗務できる人でフライトを回すことになり、乗務時間はコロナ禍前と同様の 90 時間前後となっている人も大勢います。

### 4. コロナ禍前との変化

「コロナ禍前も 90 時間飛んでいたのでは？」と思われる方もいらっしゃるかもしれませんが、（そもそもこの 90 時間自体大変なことなのですが、）同じ 90 時間でも以前と大きく違う点が 2 つほどあります。

#### ①乗務員

1 点目ですが、3H の状況が 2 年以上続きました。その後の急激な復便です。以前であればシニアが新人をサポートできましたが、今は一度に全員が 3H からの復便でシニアでもその様な余裕はありません。

#### ②旅客（寛容度が下がった。コロナ禍マスクに対する温度差・マスクトラブル、ソーシャルディスタンスなど）

2 点目ですが、マスクトラブルなどお客様トラブルが増えたということです。先日管理職が「コロナ禍で寛容さが減ったのか、お客様同士のトラブルが増えた」とも発言していました。

5. 変化の中も変わらぬ遂行義務のある保安任務と、変わらぬ会社からのお客様視点の評価、減便で久しぶりに夜寝て朝起きるといった人間らしい生活を送りましたが、そこから急に徹夜便や時差のある生活に戻ったためコロナ禍前よりキツく感じるという乗務員の声をよく聞きます。このようにコロナ禍で客室乗務員を取り巻く環境は大きく変わりましたが、安全を守る保安要員としての任務に変わりはありません。

そしてもう一つ変わらないものが、人事評価です。減便で評価者である管理職とのフライトが無くても、航空と全く関係のない会社に出向しても、評価だけはされています。そしてその評価で賃金の昇給率が決まり、昇格が決まります。

私たち客室乗務員は、3H からの復便、それも様変わりした環境下での急激な復便、さらにコロナ禍でも変わらない会社の評価に、みんな大きなストレスを感じています。原因は聞いていませんが、先日到着の東南アジア便で 40 代の乗務員が脳出血で倒れたという報告がありました。

### 6. 安全な航空を求めて（過去の教訓：航空労働者の労働条件は安全に直結）

私たち客室乗務員は保安要員です。今日は過労死防止学会ということですが、客室乗務員の健康問題は安全問題であるということも、最後に合わせて述べさせていただきます。本日はありがとうございました。