

## 客室乗務員の現状と国際比較、労災等について

宗光 美千代

NPO法人 航空の安全・いのちと人権を守る会  
理事長

### 【客室乗務員の特殊な労働環境】

客室乗務員は一見華やかに見えますが、その労働実態は大変過酷です。

働く人の中には不規則勤務の労働者、また徹夜を伴う労働者は大勢いますが、客室乗務員の勤務は徹夜を伴う不規則な上に時差も加わりません。時差調整はとても難しく20時間以上、人によっては30時間以上覚醒状態が続くケースも少なくありません。しかしどんなに超長時間起きていても、客室乗務員は眠い顔、疲弊した顔をお客様に見せることは許されません。大手航空会社のANAではANAブランドの笑顔・接客を客室乗務員に求めています。JALにおいてはJAL品質をお客様に提供しているかが人事評価項目の多くを占めています。

客室乗務員の過酷な労働環境はそれだけではありません。航空機の特殊性も加わります。客室乗務員が働く機内は大変乾燥しており、長距離国際線の湿度は約20%以下まで低下します。これは東京都で出される乾燥注意報の目安である実効湿度50%の半分以下となります。フライトには気圧の変化が伴います。

国内線パターンでは1日に3便、4便飛ぶこともあり、離発着の度に身体は気圧の変化による大きな影響を受けます。近年認知されつつある天気病・天気痛などの原因の一つは急激な気圧の変化と言われていますが、乗務員はその変化を日に6回、8回と受けています。気圧の影響はそれだけではありません。航行中は約0.8気圧程度に調整されるため機内酸素分圧(空気中の酸素の圧力)は地上の約80%です。長距離国際線をフライトする乗務員は、低酸素分圧の中を十何時間も飛び続けることとなります。

### 【保安要員としての任務】

客室乗務員は機内で飲食物を提供するためサービス要員に見られることが多々ありますが、

本来の任務は航空法に定められた航空機内の安全を守ることです。航行中の客室は高度10,000メートルの密室で、外部からの人的援助は受けられません。火災が起きても当然消防車を呼ぶことはできません。機内火災対応訓練を受けた客室乗務員が消火にあたります。急病人が発生しても救急車を呼ぶことはできません。救急救命用具の搭載場所を知っている客室乗務員が応急処置を行います。

普段と違う音や匂いなど航空機の異常を機長に通報し不安全事象を未然に防ぐのも、操縦室への連絡方法の訓練を受けている客室乗務員しかできません。安全阻害行為が発生した場合も、操縦する機長に代わり客室乗務員が対応し機内秩序に努めます。

### 【飲食物給仕者分類】

9・11同時多発テロを機に航空機テロ防止基本策が定められ、スカイマーシャル(航空機への警察官)の警乗(稀に)と銃弾の貫通を阻止できる強化型操縦室扉の装備などが義務化されました。操縦室と客室が完全に分離されているという状況下で、客室乗務員がいかに関与するかその役割の重要性は明らかですが、国の職業分類では飲食物給仕者に位置付けられています。

また日本の客室乗務員は98%が女性であり、海外航空会社との比較からも「ここまで女性ばかりなのは異常」「ジェンダーギャップ指数116位という男女差別との関係もある」との指摘もされています。

### 【コロナ禍前後の変化】

客室乗務員の職場は大変特殊であり様々なストレスがかかっていますが、コロナ禍でさらに新たなストレスも加わりました。コロナ禍前、客室乗務員は月に平均90時間前後のフライトをしていま

た。(例:時差がきついアメリカなどの長距離線を1本~2本、徹夜便が多い東南アジア線を1~2本、近距離国際線または国内線を2~3本)ちなみにフライトタイムとは出発時は飛行機が動き出してから、到着時は飛行機が駐機場に入って止まるまでの時間になり、乗客搭乗中や折り返し便の機内での時間はカウントされません。

しかし2020年4月に緊急事態宣言が発出され、運休、減便の為フライトは一気に減り乗務員のフライト時間は月平均10時間~20時間前後になりました。JALやANAをはじめ多くの客室乗務員の賃金はフライト時間にリンクする乗務手当という出来高で支払われる部分が大きく、フライトが激減した影響で乗務手当も大幅に減りました。特に新人は基本給も低く抑えられているため、ANAでは東京都の最低賃金を下回り、会社が賃金補填をせざるを得ない状況でした。JALの職場でも1日一食に抑えたり親に仕送りしてもらった乗務員もあり、年収ベースで200万円台の新人もいました。

職場環境もコロナ禍の影響で大きく変わり、JALでは「初めて・変更・久しぶり」の頭文字で「3H」と銘打ち、月に数回しか飛ばない乗務員に注意喚起を促しました。「初めて」とは、新人にとって初めてなことが多かったことからきています。東京オリンピックを控えJALは2019年に約740名、2020年に約600名の客室乗務員を採用しました。20年度入社の新入者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、19年度入社乗務員も経験値を積む前にコロナ禍に突入したため、入社後数ヶ月経っても「初めて」なことばかりでした。「変更」も多く発生しました。これはCOVID-19感染防止策による機内サービスの内容や方法などが変更された為です。特に国際線の場合は国によりお客様や乗務員の入国手続き、サービス品などの管理も頻繁に変更されたため、乗務する便や行き先国については毎回確認しなければなりません。最後の「久しぶり」ですが、コロナ禍当初は減便・運休によりフライトが月に1、2本になるなど毎日が「久しぶり」の乗務となった為です。月に1、2度の乗務では経験を積んでいるシニアでさえ緊張の連続で、フライトの感覚が戻るまで時間がかかり

ました。

### 【現在の復便状況】

全国旅行支援が始まった現在は急激に便が戻ってきており国内線はどこもほぼ満席、水際対策緩和後の国際線も訪日外国人、ビジネスで海外を行き来する日本人旅客でいつもほぼ満席状態です。しかしながらコロナ第7波の時期、乗務員の中でもコロナ感染者や濃厚接触者が増加し人手不足は深刻です。

JALでは訓練や会議を延期するなどして対応していますが、この夏多くの乗務員が有給休暇が取れませんでした。乗務可能者でフライトを回している現在の乗務時間は、一挙に90時間前後とコロナ禍以前までに戻っています。当初はフライトが減ったことで「朝起きて、夜寝る」という普通の生活になりましたが、今は復便により「時差あり、徹夜あり」の生活に急に戻りました。そしてフライトはいつも満席、マスクトラブルなどお客様トラブルは増えコロナ禍前より厳しい環境となっています。

最近では「出向先で9時~5時の日勤を経験し、如何に乗務員の勤務が過酷であるかを実感した。将来を見据え退職を選択した」という報告も増えてきています。

### 【変わらぬ任務】

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。しかし昇給・昇格を大きく左右する評価だけは今も行われています。減便で評価者とのフライトが無くても、航空とは無関係の会社に出向しても、チームワークで安全を確保しているにもかかわらず、品格や企業ブランドを重視する管理職による個人への評価は引き続き行われています。

### 【まとめ】

私たち客室乗務員は保安要員です。過酷な職場環境では安心して保安任務を務めることは困難です。客室乗務員=保安要員の健康問題は安全問題であるということも、合わせて述べさせていただきます。

## 《客室乗務員の働き方に関する国際比較と課題》

### 【国家ライセンスの有無と疲労】

前述のように、日本の客室乗務員には国家ライセンスが付与されていない為、総務省の職業分類ではサービス業とされています。この為、保安訓練は受けていても業務がサービス中心になり、本来は緊急事態に備え体力に余裕を残しておかなくてはならない職業でありながら、サービス業務に追われ疲労困ぱいになる状況があります。

ICAO(国際民間航空条約)では「疲労と安全は直結する」「安全に支障をきたすような疲労を感じた場合は乗務してはならない」として「疲労リスク管理(FRM)」が規定されていますが、日本ではその視点が薄く、疲労が蓄積したり微熱があったとしても休みにくく無理をして飛ぶ人も多い実態です。

また、こうしたサービス要員の視点では乗客と会社から、若く見た目が重視される乗員像が求められ、会社からは使い捨ての発想、待遇となる傾向があります。

一方、EU、北米、南米、中東の各国、またアジアでも中国、タイ、台湾など、多くの国で客室乗務員に国家ライセンスが与えられ、保安要員としての地位が確立しています。

FRMも機能しており、例えばANAやJALではビジネスクラスで「いつでも食事ができるサービス」を行っていますが、ドイツのルフトハンザ航空やKLMオランダ航空では客室乗務員の休憩時間が短くなるという理由でこうした過重なサービスは実施され

ていません。

### 【長距離国際線フライト後の休日】

2019年1月に機内で倒れ搬送中に亡くなったANA客室乗務員のTさんは、長時間勤務がつづく苛酷なスケジュールをこなしていました。その中でも驚いたのは、羽田ーロサンゼルス路線という長時間のフライト後、現地1泊のみで翌日、折り返し便を乗務していたこと、更に日本に帰着後、休日がわずか2日しかなかったことです。

英国航空やアリタリア航空ではロンドンやローマ線の往復では、現地に2泊し、日本に帰国後は4日間の休日が与えられます。また、ドイツのルフトハンザ航空やKLMオランダ航空では、現地に2泊し、本国に戻った後は5～6日間の休日があります。

それがTさんのようにわずか2日間しか休めない状況では、時差や深夜のフライトの疲労が取れる訳はありません。

### 【客室乗務員の働き方 欧米比較】

下記の表をご覧ください。

	ANA・JAL	欧米航空会社
スケジュールの決め方	100%会社が決め、その通りに飛ばなくてはならない	お互いに合意すればスケジュールパターンを交換できる
評価賃金制度	上司の評価により職位や資格が決められ、それに伴い、基本賃金や乗務手当が決まるシステム。この為、「ものが言えない」「パワハラを生じやすい」状況となっている。	評価賃金制度は人権侵害とされ、導入されていない。勤続年数順に乗務手当が上がるシステムとなっている。
病欠有給休暇 (Sick Leave)	なし。欠勤した場合は年次有休に振り替える。(長期に欠勤した場合は、健保・共済会から賃金を補てんされる)	年次有給休暇の他に Sick Leave があり、体調の悪い時はいつでも休める
小集団管理システム	数人～10名のグループに所属し日常的に管理、評価される	小グループ制で管理される事はなく、上司とも対等である
男女比	99% 女性	3～4割が男性
平均勤続年数	ANA 6年半、JAL 10年弱	20年以上

## 【機内での休憩に関するJAL、ANA比較】

Tさんの勤務表を見ると長距離国際線のフライトに加えて、国内線勤務や近距離国際線がびっしり入っていました。ANAの国内線と近距離国際線には休憩というものがなく、勤務協定にその定義も無ければ実態上もまったく取れていません。この為、昨年4月にANAの客室乗務員が労基署に行き、「国内線と近距離国際線を飛ぶ客室乗務員に休憩が無いのは労基法違反であり、指導してほしい」と申告しました。その結果、2022年3月、労基署から以下の結論が出されました。

「労基法違反かどうかはグレーの範囲内なので、完全に白という訳でもない。反対に完全なクロとも言えない」

「しかし、働き方改革の中で客室乗務員も勤務条件を改善していく状況にある」「ANAに口頭による指導を行う」

つまり労基署は、労基法違反かどうかはグレーとしながらも、休憩のない現状を問題とし、2022年3月中にANAを口頭指導すると答えたのでした。しかし、10月の時点で未だANAは何らかの改善を行った形跡はありません。

一方、同業他社であるJALは一定の改善を行いました。2014年、JALの客室乗務員の組合であるキャビンクルーユニオン(CCU)の有志が、やはり休憩のとれない実態を改善させようと労基署に申告しました。

CCUは、自分たちが行った職場アンケートでもほとんど休憩が取れていないというデータを労基署に提出しました。中には、2014年4月28日の成田ーグアム便往復(勤務時間11時間20分)で、食事時間も休憩時間も両方合わせてゼロという過酷な実態もありました。

その後、労基署は抜き打ち調査を行い、休憩が取れていない実態を把握し指導を行いました。その結果、JALでは、東南アジア路線のエコノミークラスで、それまでミールはお肉か魚か等のチョイスサービスを行っていたのを単一にし、グアム線では編成を増やしサービスを削減し、休憩を取れるように改善しました。また、国内線では1日4回乗務がなくなり、1日3回までに制限された事も大きな成果でした。

更にJALでは2022年3月、リモートによる疲労管理の教育の中で、「国内線でも休憩を取りましよう」と客室乗務員への啓蒙を行いました。その文章にはこう書かれています。

## 【JALの疲労管理教育で呼びかけられた内容】

「食事をとりレスト(みなし休憩)をとることは、その後のイレギュラーの発生に備え、安全業務を最後まで確実に遂行するのに必要な体力・精神力を保つ上で、大変重要です。航行中においてもFit For Duty(注:乗務に適した状態)でなければ、安全のプロとしての務めを十分に果たすことができません。」

以上のように、休憩をめぐる対応をJALと比べた場合、客室乗務員への健康を顧みないANAの体質が浮き彫りになりました。尚、JALにおいても常に休憩が取れている状況ではない為、今後、すべての客室乗務員が十分な休憩を取れるよう法の整備も求められています。

## 【評価賃金制度の問題点】

Tさんは「評価賃金制度」により会社からの理不尽な差別を30年ちかく受けつけてきました。人の評価というのは、どういう評価をする人かで180度違ってきます。例えば、他人よりサービスに時間がかかる場合、ある評価者は「仕事のろい」と感じる、一方、別の評価者は「丁寧に仕事をしている」と感じる、といったように、結局評価者との相性により評価は変わってくるものです。

実際の評価項目には評価者が測りようのない項目が多く、例えば、「お客様の心に残る笑顔の発揮」という項目があります。しかし、満面の笑みもあれば、少しの笑みであっても誠実さが伝われば心に残る場合もある、また、「あんしん、あったか、明るく元気を体現している」という項目もありますが、これもどうにでも評価できるものです。

やはり評価者との相性により、または恣意的な評価によって大きな差が生じるものだと思います。

評価賃金制度は、チームワークを阻害し、もの言う者への排除につながるものです。安全にもかかわる、諸外国には無いこのような制度は考え直す必要があるのではないのでしょうか。

## 【働き方に関する提言】

下記の表をご覧ください。

～ 日本の客室乗務員の働き方に関する提言 ～
<b>【客室乗務員の位置づけ】</b>
○国家ライセンスを付与し、保安要員と位置付けること
<b>【勤務】</b>
○十分な休憩やレスト、休日、休養を付与すること。
○トレード制度(スケジュール交換制度)を新設すること。
○FRM が機能するよう、病気有給休暇を新設すること。
<b>【賃金】</b>
○基本給の職種間差別の解消、及び、乗務手当保障制度の復活。
<b>【管理体制】</b>
○賃金・乗務手当に連動する評価制度を廃止すること。
○小グループでの管理体制をなくし、人権を尊重した対等の労使関係を築くこと。
<b>【その他】</b>
○男女比は欧米並みの3～4割以上をめざすこと

### 《ANA客室乗務員Tさんの労災申請とその後》

最後に、2019年1月、ロサンゼルス発一羽田行の便で倒れ搬送中に亡くなったANA客室乗務員のTさんの労災申請の状況について報告します。

Tさんは毎月のようにロサンゼルス1泊4日パターンがついていました。拘束10数時間の深夜・時差フライトの後、現地で1日の休みもなく、翌日また長時間・深夜・時差フライトで日本に帰国、その後の休日はわずか2日間のみという過酷な勤務パターンです。その他の日も、休憩のない長時間の国内線勤務が連日入っていました。

さらに、「評価制度」により会社からの理不尽な差別を30年ちかく受けつづけ、ストレスが重なった結果の痛ましい事例でした。

ご遺族は2021年1月に労災申請しました。しかし2021年6月に不支給決定となった為、現在、審査請求を行っています。

この審査請求では、これまで10名を超えるANA・JALのOG・OB、現役、友人から陳述書を提出しました。この中のT、O氏(元機長:国際線経験者)の陳述書を紹介します(自己紹介は省き、文中の実名をTさんと変えています)。

[次ページの文書参照]

東京労働者災害補償保険審査官  
小原 貴博 殿

陳述書  
Tさん労災事件について

T. O (パイロット OB)

1 不支給の判断に対する意見

大田労働基準監督署の「不支給」の判断について意見を述べます。

まず、定期航空会社に客室乗務員として働いていたTさんの業務負担について、その責任の重さや、その業務に伴う高負担労働や疲労回復が十分とれなかった点について過小評価し、残業時間の少なさから「労災保険不支給」との判断をしたことについて承服できません。

この決定については「客室乗務員の業務や勤務実態の特殊性」「勤務時間帯の特殊性」を十分調査検討せず、その結果、業務による負荷について不正確な認識をもって行われたものと判断します。到底、納得出来るものではありません。本件の労災認定を求めるものです。

2 客室乗務員の仕事について

まず、定期航空の客室乗務員の仕事の大変さと責任の重さについて述べます。

一般的には客室乗務員の仕事は「機内での様々なサービス」と受け止められていますが、客室乗務員が航空機に乗務しなければならない最も大きな理由は「安全・保安業務」にあります。

航空機の安全に関しての最終責任は機長にあります。航空機が運航中、機長が操縦業務から離れられない様な状況では、機内の安全は主に客室乗務員が担うこととなります。そのために、定期的に訓練や座学を行わなければならない。その内容は、緊急脱出などの訓練、緊急時に必要な知識付与の条件など多岐にわたります。また緊急時の指揮命令権、航空機に乗り組ませなければならない客室乗務員の人数など、法律上求められる多くの規定のもとで働いています。

したがって、客室乗務員は、「安全・保安」が脅かされない様、食事・飲み物提供などの機内サービスをしている間でも航空機の状態、そして機内の旅客の状況を把握していなければなりません。特に離着陸に際しては緊急時に備え、旅客の安全状況を確実に把握する必要があります。気流が不安定な中で作業も強いられます。

このような緊張が大きなストレスとなって毎フライトごとに客室乗務員にのしかかります。

このように、客室乗務員は、「命を守る仕事」をしながら、不規則な勤務形態の中で、大きな精神的肉体的ストレスを感じて日々の業務を行っていると言えます。

3 勤務状況について

私自身の国際線乗務経験から考えて、Tさんが倒れるに至った乗務スケジュールは「相当地に過酷なもの」だったと言えます。

不規則な勤務状況でTさんは、その責任感の大きさから、与えられた任務を日々、誠実に遂行していたと思われます。

今回注目すべきことはTさんが、時差のため良い睡眠が得にくい国際線勤務を苦痛に感じていて、体調を崩す不安を訴え、国内線のみ乗務を切望していたことです。生体リズムから外れた働き方では、個人差も大きく現れます。Tさんの場合は、国際線乗務に伴う睡眠の質はとても悪く、加えて国内線もほとんどが宿泊パターンであり、その辛さは厳しかったと推測されます。発病した状況から見て、発病の原因は明らかに業務との関係が有ると考えます。

4 まとめ

最後に強調したいことは、不規則な勤務と重い責任を負っている労働者は、単に、時間外労働が少ないから休める時間があつたはずだ、という形式的な論議では解決できない現実を背負って仕事をしているということです。また、業務から開放された時間がたとえ十数時間あつたとしても、その「時刻帯」が生理的に活動する時刻にある場合、普通の社会生活を営むために、家庭内では、十分休養が取れないことも多く、また遮光、遮音の不十分な環境では良質の睡眠がとれません。

こうした実態を踏まえて、科学的にも合理性のある判断を求めるものです。

以上