

A社 Tさんの労災認定棄却の問題点、声を上げはじめた日本の客室乗務員

酒井 三枝子

NPO法人 航空の安全・いのちと人権を守る会
理事長

Mieko SAKAI Japanese Cabin Crew Begin to Raise Their Voices

1. A社客室乗務員Tさんの死 ～労災認定をめぐる争点と問題点～

(1) 事件の概要

〈CA体調悪化で緊急宣言、着陸後に死亡〉
10日午前2時20分ごろ、米ロサンゼルス発羽田行きA社X便 が新千歳空港の東南東約980キロを飛行中、50代の女性客室乗務員(CA)が、頭痛による体調不良を訴えた。

乗務員は機内で休んだが容体が悪化。同機は他の航空機より優先して着陸しようと、緊急事態を宣言し、午前4時40分ごろ、羽田空港に着陸した。同社によると、乗務員は意識がない状態になっており、病院に救急搬送されたが、死亡が確認された。

2019年1月10日産経Web newsより

(※社名と便名のみ変更)

2019年1月、Tさんはロサンゼルスから羽田に向かう乗務中に倒れました。クモ膜下出血によるものでした。

この事件については、これまでの過労死防止学会でもお伝えしてきましたが(参照:宗光美千代「A社-Tさんの過労死問題を考える」『過労死防止学会誌』第2号、2021年度)、2021年1月に労災申請を行い不支給が決定、その後の審査請求でも棄却、そして今年4月、再審査請求でも棄却となりました。

あらためて、A社に35年間務めたベテランのTさんがなぜ乗務中に倒れ、亡くなったのか、その背景要因と考えられる点について、また、棄却された問題点について考えたいと思います。

(2) 客室乗務員のはたらく環境

はじめに、客室乗務員のはたらく環境について述べます。

まず、労働特性として早朝・深夜の不規則勤

務、長時間労働、宿泊を伴う勤務などがあげられます。国内線は長時間勤務であっても休憩時間の設定がなく、国際線には、深夜労働や時差があり、日付変更線をまたぐときにはロストナイト(勤務スケジュール上の理由で宿泊地や目的地で夜間の休息時間が取れない状況を示す航空用語)も生じます。

労働環境としては、低気圧・低酸素・低湿度、振動、急な揺れ、G変化(重力加速度の変化)、エンジンの騒音の中で働く、などの空中勤務の特殊性があります。地上とは違うこうした特殊な環境下に加えて、立ち仕事であること、保安要員として常に緊張を伴うこと、そして旅客対応で自己の感情の管理を余儀なくされる感情労働であることが特徴と言えます。

(3) 業務の過重性

〈休憩のない長時間の国内線勤務〉

【亡くなる前月の3泊4日パターン】

12月8日 羽田→千歳→羽田→神戸【宿泊】
14:00 出社～22:20 退社(8時間20分労働／休憩ほとんどなし)

12月9日 (神戸から伊丹にタクシーで移動後)
伊丹→沖縄→名古屋【宿泊】
13:00 出社～20:40 退社(7時間40分労働／休憩ほとんどなし)

12月10日 名古屋(航空機移動)→福岡→羽田→福岡【宿泊】
10:25 分出社～21:40 退社(11時間15分労働／休憩ほとんどなし)

12月11日 福岡→羽田→福岡→羽田
11:35 出社～20:51 退社(9時間16分労働／休憩ほとんどなし)

Tさんが乗務中に倒れた その背景として、1つには 業務の過重性があげられます。

上に示したパターンは、Tさんが亡くなる1カ月前の、「休憩のない国内線」の一部の勤務です。

12月8日からの3泊4日パターンですが、1日目は羽田から札幌を往復し、その後神戸まで乗務します。

2日目は神戸からタクシーで伊丹空港まで移動し、伊丹から沖縄に乗務、その後名古屋まで乗務し宿泊。3日目は名古屋から福岡へ航空機で移動し、羽田に行って福岡に折り返し、宿泊。この日は移動時間はあるものの休憩にはなり得ず、11時間以上の労働時間になっています。4日目は、福岡から羽田を1往復半し、この日は9時間以上の労働で、いずれの日も休憩時間は設定もなく、実態上もほとんどありません。お弁当を5分から10分で急いで食べる以外、身体を休める時間はありません。

12月の31日間のうち、こうした休憩のない勤務は8日間、11月は12日間ありました。休日は通常月10日間ですが、Tさんは短日勤務という9割の勤務を選択していました。この為、休日日数が2日間、多くなっています。しかし、フライトタイムはフルタイムの人とほぼ同程度の実態になっており、労働密度が高いスケジュールになっていました。

〈米国での1泊4日、宿泊10泊前後で断続的な睡眠に〉

遺族側が出した資料によると、Tさんは深い睡眠が継続することなく、「断続的に目覚める」ことを訴えていました。

一番きついフライトスケジュールは？と尋ねると、多くの客室乗務員は「ロサンゼルス1泊4日」と答えます。Tさんは、このロサンゼルス1泊4日パターンが毎月のように割り当てられていました。

その他の日は宿泊を伴う国内線を勤務していました。亡くなる3カ月間の勤務をみても、9～10泊の国内と海外の宿泊が入っていました。ホテルでの睡眠は、枕が日によって違い、壁が薄い部屋では隣の音や外の騒音も気になり・と熟睡できない環境です。このため、疲労をとるために大切な「良質な睡眠」が、きちんと取れていなかったことが推察されます。

〈国内線1泊2日につづく米国1泊4日の6日連続

勤務〉

【亡くなる2カ月前の勤務】

10月25日 羽田→米子→羽田→大分(宿泊)
13:55出社～21:11退社(7時間16分／休憩ほとんどなし)

10月26日 大分→羽田→長崎→羽田
11:35出社～21:20退社(9時間45分／休憩ほとんどなし)

10月27日 羽田→22:25出社

10月28日 → ロサンゼルス
10:40退社(日本時間)
(12時間15分／深夜・時差・長時間労働)

10月29日 ロサンゼルス
15:35出社(日本時間)

10月30日 → 羽田 06:49分退社
(15時間14分／深夜・時差・長時間労働)

10月31日 休日(訓練準備)

11月1日 休日(訓練準備)

11月2日 定期緊急訓練
地上勤務 09:00出社～17:00退社

11月3日 定期緊急訓練
地上勤務 09:00出社～17:00退社

上に示したパターンは、Tさんが亡くなる2カ月前の10日間のスケジュールです。

ロサンゼルス1泊4日の前に、休憩のない長時間の国内線が2日間ついていました。また、その6日連続勤務の後に、2日間の公休日をはさんで定期緊急訓練がついていました。

この定期緊急訓練というのは、年に一度、訓練所でリカレント訓練を行い、そこでの試験に合格しなければ、フライトができなくなるという、全世界共通のものです。この為、その前の2日間の公休日は、この試験準備に追われていました。

この10日間のスケジュールが相当な負荷となったことが推測されます。

(4) Tさんが受けた長年にわたるハラスメント、ストレス

Tさんは長いフライト生活で、基礎疾患をかかえ定期的な健診と医師のアドバイスのもと、フライトしていました。ところが、52歳の時に会社から「国際線も飛ぶように」と指示されました。Tさんは

主治医の意見も伝え、何度も国内線のみ勤務を懇願しました。しかし、他に国内線のみ乗務が認められた人たちがいたにもかかわらず、会社は認めませんでした。ご遺族は、これはハラスメントだと憤りを語っています。

Tさんは20代の時に、労働組合の代議員をしていました。1980年代のA社の労働組合では、職場アンケートをとり、勤務の改善など職場要求を出して交渉する活動をしていました。ところが、90年代に労使協調方針に転換、その後Tさんを含む労使協調方針前の労働組合の役員に対し、会社からの差別・ハラスメントの施策が続きました。

Tさんは29年間、人事等級が上がらず、チーフパーサー資格があったにもかかわらず、ずっとその業務から外されたままでした。国際線に移行後は、新人は2～3年でビジネスクラスの訓練が入るにもかかわらず、Tさんは5年ちかく経ってもその訓練を入れてもらえませんでした。

面談時の録音には、なぜビジネスクラスの訓練を入れてもらえないのか何度も聞くTさんに対し、上司の「あなたはエコノミークラスを究めて下さい」という非情な声が残っています。労働負荷の高いエコノミークラスのみ業務は、50代のTさんにとって相当きついものがあったと推測されます。

また、この「訓練差別」の結果、資格が一層低くなり、勤続35年のTさんは勤続5年の後輩より指揮順位を下位に落とされるという、他社ではあり得ない差別を受けていました。

A社では、個人の評価の結果(格付け)をフライトのメンバー表にすべて開示しています。このため、「Tさんは社員番号が古いのに評価が低い」ということが誰でも分かるようになっていました。これは、他部署や他社にはない、人権を無視したみせしめ施策と言えます。たえず新人が入るA社の職場で、このような評価結果(格付け)の開示は、Tさんにとって大きなストレスになっていたことは、同じように差別をされ続けてきた、以前の組合役員の証言からも明らかです。

(5) 救命機会の喪失

何故、倒れたTさんの命を救うことができなかつ

たのでしょうか。

まず、機内での応急処置がなされなかった問題です。Tさんが倒れた後、20分もの間、横たわったまま、医療関係者の呼び出しや救急措置が行われませんでした。その時間、機内では2食目の食事の準備中でした。もし倒れたのが客室乗務員ではなく乗客であれば、たとえ食事の準備中であってもマニュアルに沿って迅速に対応したはずですが、これは、同乗クルーの責任というより、会社のサービス優先の施策が要因だったのではないかと私たちは考えています。他社との競争に打ち勝つためのサービス優先施策が背景にあり、Tさんは乗客と同じ対応を受けることが出来なかったのではないかと推察されます。

尚、その後A社では、定期緊急訓練に「客室乗務員が倒れた場合の措置」という内容が加わりました。遅すぎたマニュアル改定だったと言えます。

もう一つの要因は、近く空港に緊急着陸できなかったことです。

機長は新千歳空港への着陸を試みました。しかし、準備が整わないという理由で着陸できず、羽田空港に向かわざるを得なくなったことが記録されています。この結果、50分ものロスタイムが生じました。

24時間空港であるはずの新千歳空港が、実は深夜の緊急着陸の受け入れ態勢がなかったという衝撃の事実が明らかになりました。

(6) 労災認定棄却の問題点

次に、Tさんの労災申請が棄却された問題点についてです。

今回の審査会でも、労働の質に対する評価、つまり、不規則、長時間勤務、交代制勤務、深夜、時差、休憩が取れない実態、ハラスメントによるストレス、こうした労働時間以外の評価が不十分だったと私たちは考えています。客室乗務員の仕事は精神的緊張や心理的負荷を伴う業務であり、身体的に大きな負荷を伴う業務でもあることを考慮すべきではないでしょうか。

労働時間の長さにはしか焦点が当たらない、これでは、客室乗務員もパイロットも整備士も、今後、仕事に脳・心疾患で倒れても労災が認められ

ないということになります。

現在の過労死認定基準では「労働時間以外の負荷要因を、総合的に評価する」としてはいますが、実態はまだまだそうならないことが明らかになりました。

更に 審査会の鑑定医による意見書によって、「Tさんのケースでは、地上で倒れたとしても助からなかった」と結論づけをされました。これについても一方的な評価だと私たちは捉えています。

2. 声を上げはじめた日本の客室乗務員

(1) まともな働き方への変化の兆し

(i) 一人の勇氣あるA社客室乗務員の取り組み

<休憩付与を求めて個人加盟組合に加入>

A社のTさんが35年間務めた会社で惜しくも57歳の生涯を閉じたのは2019年1月でした。

その2年後の2021年、同じA社で「このままでは自分も命の危険を感じる。このような状況に置かれているA社客室乗務員の過酷な勤務を改善したい」との思いから、たった一人で立ち上がった人がいます。

Tさんと同様、旧労働組合の代議員だったF・Tさんです。ご本人はその年の12月に定年退職を迎える為、その前にせめて国内線と近距離国際線で休憩がない実態を変えたいと、2021年4月、客室乗務員の個人加盟組合(Jユニオン)に加入しました。F・TさんはA社の企業内組合に所属していたので、そのA社ユニオンにも相談しましたが、取り合ってもらえませんでした。このためJユニオンに二重加盟し、さっそく休憩の確保の要求を出し交渉しました。ところがA社は「法律は順守している」と繰り返すだけで、まともな返答をしなかった為、東京都労働委員会(都労委)に不当労働行為救済申し立てを行いました。この結果、2024年9月に組合側全面勝利の救済命令が都労委から出されました。

この都労委調査の過程で、A社の驚くべき見解が明らかになりました。A社が主張したのは、「飛行機が到着してドアを開いた時から、出発のためドアを閉めるまでの時間(ステイタイム)は労基法施行規則32条2項に該当する時間(注: みなし休憩時間)となる」というものでした。この時間は、旅客降機、忘れ物チェック、次便の準備、セキュ

リティチェック、次便の旅客搭乗のケアなど、満席であればトイレに行く暇もないほど忙しい時間です。お弁当を食べるにも、清掃しているホコリの中で5~10分で済ませなくてはならない状況です。このような詭弁とも言えるA社の主張は、同じ大手のB社と比べても異常な認識だと言えます。

(ii) B社での休憩をめぐる取り組み

B社では2014年に客室乗務員組合の有志が、「休憩がないのは労基法違反」であると労基署に申し立て、その後 調査が入り、組合でも交渉しました。この結果、国内線の1日の乗務回数制限が、それまでの4回から3回までに改善されました。また、アジア路線のミール(フライト中に乗客に提供される食事)をチョイスサービス(2種類の食事から選んで頂くサービス)から単一に変更になったことで休憩が取れるようになりました。さらにB社は、「国内線でも休憩を取りましょう」と客室乗務員に対し、安全教育の中で啓発を行った経緯があります。

一方、A社はこの都労委命令を不服として、中央労働委員会に再審査を申し立てました。

(iii) 客室乗務員の組合加入 相次ぐ

客室乗務員の個人加盟組合では、中小の航空会社で客室乗務員の組合加入が相次いでいます。

C社では2023年5月に1名が組合に加入し、有給休暇取得と一方的な勤務変更の是正を要求として出しました。その後1年間で組合員が急拡大し、現在は有休が90%取れるようになり、一方的な勤務変更も少なくなってきました。次の課題は賃金の引き上げと勤務改善とのことです。

また、D社では2024年3月に1名が組合加入、その後加入者が増え5月から団体交渉を開始しました。このD社での要求もC社と同様、有休取得と一方的な勤務変更の是正、そして賃金と勤務の改善です。

E社でも、やはりたった一人で組合に加入した人が、2024年10月に初めての団体交渉を行いました。この職場でも、要求はC社、D社と共通しています。

いつの時代も、変化を起こすのはまず一人の
一歩からです。その一歩が職場で広がり連帯し
ていくことで、これまで使い捨てだった職場を変
えていける、欧米の客室乗務員と同じように、保
安要員として健康で長く働き続けられる職場に
変えることが出来る、そのことに確信を持ち、彼
女たちのたたかいに心からエールを送りたいと思
います。

(2) 私たちの提言

～ 客室乗務員が健康で長く働けるために ～

◆ 国家ライセンスの付与

現在、日本の客室乗務員は総務省の職業分
類上、サービス業に位置付けられており、保安要
員としての地位が確立されていません。諸外国
並みに国家ライセンスが付与されれば、会社の
サービス要員としての使い捨て施策から、保安
要員としての扱いに変えていく土台ができること
になります。

◆ 欧米並みの人間らしい働き方

欧米の客室乗務員は勤務パターンを選べたり
交換できるなど、裁量度の高い働き方ができて
いますが、日本では100%スケジュール通りに
飛ばなくては行けない会社がほとんどです。

また、欧米では体調の悪い時にいつでも休む
ことができる「病氣有給休暇」がありますが、日本
にはその制度がなく年次有給休暇で休まざるを
得ません。この為、多少の熱があってもフライトせ
ざるを得ない実態が報告されています。

◆ 評価賃金制度をなくし、経験重視の賃金制度 に

日本の客室乗務員は、「笑顔」や「会社への貢
献度」等が上司によって評価され賃金が決まると
いう評価賃金制度により、ものが言えない実態に
あります。

欧米の客室乗務員にはこのような制度はなく、
賃金は経験年数によって上がるシステムとなっ
ています。日本のパイロットにもないこの評価賃
金制度は、チームワークを阻害する要因にもなっ
ており安全に逆行するものと言えます。

◆ ジェンダーギャップの解消 乗務手当保障制 度の復活

日本の客室乗務員の賃金体系は、基本賃金と
乗務手当の二本立てとなっていますが、乗務手
当は出来高払いとなっています。一方、パイロ
ットは基本賃金の他に50時間の乗務手当保障が
あり、コロナ禍でも客室乗務員のように生活に困
窮することはありませんでした。この賃金体系の
差は職業差別でありジェンダー差別でもありま
す。客室乗務員にも乗務手当を保障すべきと考
えます。

◆ 採用時の男女比率の改善

日本の客室乗務員は95%以上が女性です。
一方、欧米の客室乗務員は男性が3割以上と
なっています。日本の客室乗務員の男女比率の
状況は世界の非常識と言われており、ジェン
ダーギャップの解消が求められます。