

航空連合NEWS

発行：航空連合／発行人：酒井 雄介 〒144-0041 東京都大田区羽田空港1-6-5 第5綜合ビル5階 TEL (03) 5708-7161 FAX (03) 5708-7163

安心して働く職場づくりのためのアンケートを実施しました!

1 機内迷惑行為等について

目的 航空法に規定された安全阻害行為の発生状況を確認するとともに、特に盗撮事案の実態を具体的に把握し、今年の国会で審議予定の「撮影罪」成立に向けた機運を高める。

実施期間 2022年11月下旬～12月中旬
(今回は2019年4～6月に実施)

回答者数 1,573名(客室乗務員のみ)

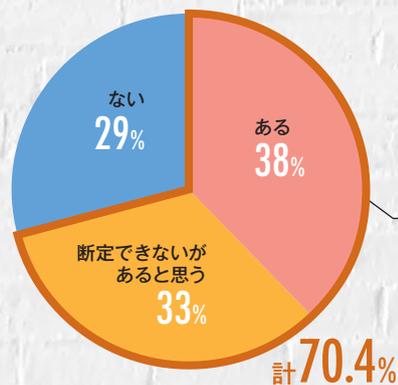
2 カスタマーハラスメントについて

目的 国や他産業におけるカスハラ対策強化の流れを踏まえ、航空関連産業の職場実態を確認し、問題解決に向けた環境を整える。

実施期間 2022年12月上旬～12月下旬

回答者数 652名(空港旅客サービス・グランドハンドリング・旅行予約・ホテルなど)

1 機内迷惑行為アンケート 結果概要



Q1

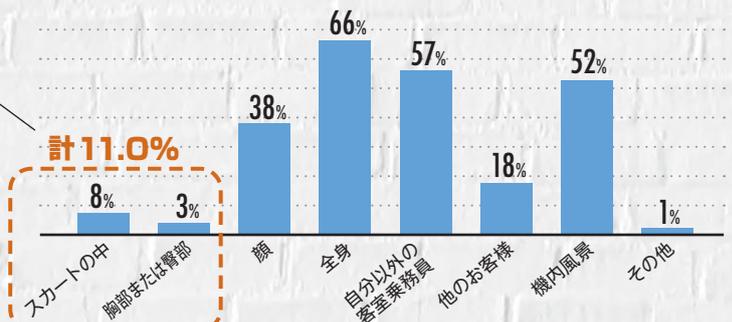
ご自身が乗務する便において、盗撮・無断撮影にあったことはありますか。

- 「ある」または「断定できないが、あると思う」を合わせると7割を超えました。2019年におこなった前回調査では61.6%だったため、それより9ポイント増加しています。
- より確信度合いが高い「ある」との回答も前回の22%から大きく増加しており、問題は深刻化していると考えられます。

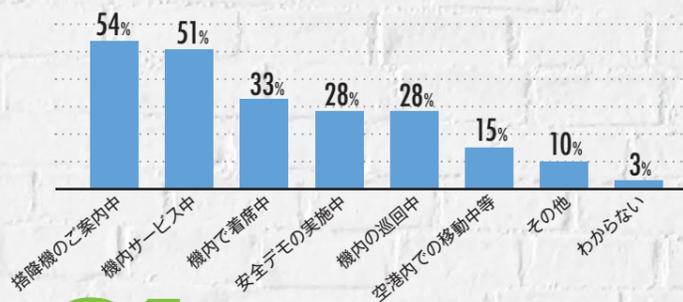
Q2

具体的に何に対する盗撮・無断撮影行為でしたか。(※)

- 「スカートの中」と「胸部または臀部」は、国会で審議予定の「撮影罪」において罰則対象となる「性的姿態」に該当するもので、こうした盗撮行為が実際に起きていることが確認できたことは極めて重要です。
- 「撮影罪」に該当しない場合であっても、客室乗務員や他のお客様を撮影する行為自体が問題であり、安全阻害行為にあたる可能性もあります。

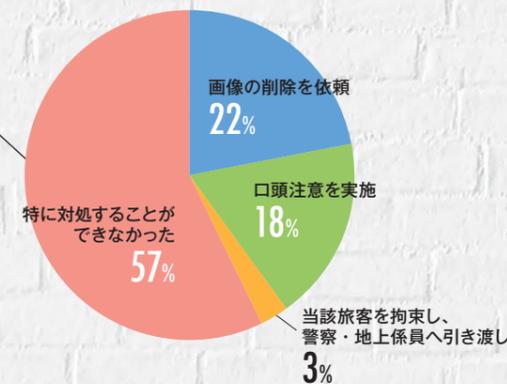


※ Q1で「ある」「断定できないが、あると思う」とした回答者に質問(Q3～4も同様)



Q3 具体的にどの場面における盗撮・無断撮影行為でしたか。

- ☑ 全体としては「搭乗・降機のご案内中」や、「機内サービスの実施中」という回答が多くなっています。
- ☑ 一方、Q2で「スカートの中」との回答に限ってみると、「(ベルトサイン点灯等で)機内で着席中」、次いで「機内サービス中」という結果となりました。



Q4 盗撮・無断撮影行為に対して、どのように対処しましたか。

- ☑ 特に対処できずとの回答が6割弱に上り「画像の削除を依頼」など、何らかの対処ができたとする回答は、4割強にとどまりました。
- ☑ 入社年数別に見ると、何らかの対処ができたのは1～5年目で32%ですが、年数が増えると増加し、20年目以上では57%となっています。
- ☑ 対処できない理由を問う設問では「お客様の気分を害するかもしれないと躊躇」「声掛け・確認に恐怖感があり勇気が出ない」が多くなっています。

- ① 客室乗務員の職務執行を妨げ、機内秩序・規律維持に支障を及ぼす行為…29%
- ② 特にない…26%
- ③ 手荷物を通路や非常時の脱出の妨げとなる恐れがある場所に置く行為…16%
- ④ 携帯電話その他の電子機器使用…12%
- ⑤ 化粧室での喫煙行為…11%

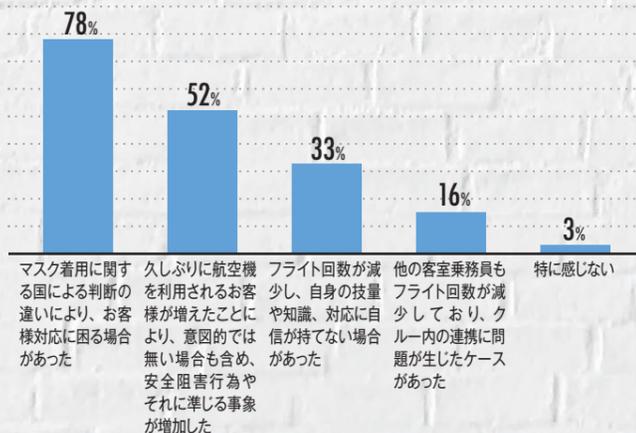
Q5 航空法で禁止命令の対象となっている8つの安全阻害行為のうち、最も日常的に目にする行為は何ですか。

- ☑ 2019年におこなった前回調査と同様に、「機内秩序・規律維持に支障を及ぼす行為」が約3割と最多でした。
- ☑ 「化粧室での喫煙行為」は前回の24%から11%へと大きく低下しましたが、2020年から電子タバコの禁止が明確化された効果と考えられます。

(「ある」場合、具体的には)

- お客様への周知・啓蒙が不足しており徹底すべき
- 「機内秩序・規律維持に支障」をより具体化すべき
- 盗撮や無断撮影を安全阻害行為として明確化すべき
- 過去に安全阻害行為をした旅客への対応を、より厳しくすべき
- カスハラ対策強化の流れやSNSの浸透なども踏まえ、時代に即した運用とすべき

Q6 現在の安全阻害行為等禁止・処罰規定運用に改善の余地はありますか。

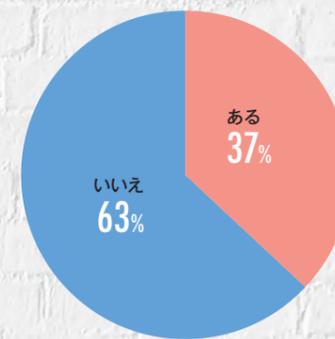


Q7 コロナ禍の影響をどのように感じますか。

- ☑ お客様のマスク着用に関する対応に苦慮した経験があるとする回答が8割近くに上っています。
- ☑ 「安全阻害行為やそれに準じる事象が増加した」とする回答も半分を超えています。
- ☑ フライト回数が減少した影響により、各社で3H(初めて・変更・久しぶり)に関する意識喚起がおこなわれましたが、様々な課題が認識されています。

2 カスタマーハラスメントアンケート 結果概要

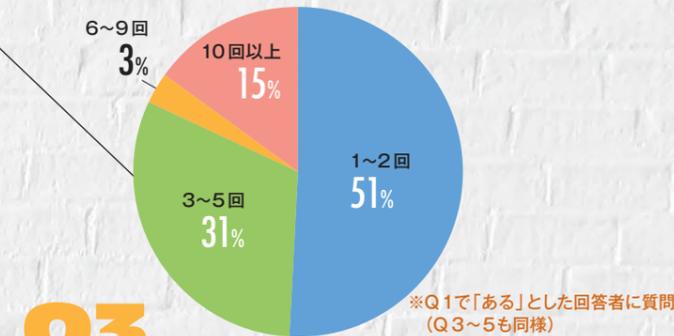
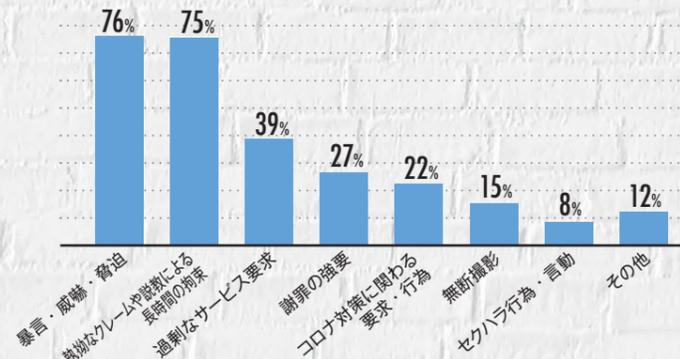
Q1 直近1年以内に、顧客や取引先からの著しい迷惑行為(カスハラ)にありましたか。



- ☑ 「ある」が37%となりましたが、業種によってかなりの差異があるのが実態です。
- ☑ アンケートで最も回答者数が多かった「空港旅客サービス」は52%のほか、「旅行予約」では59%を占めています。
- ☑ 「旅客サービス」の次に回答者数が多かった「グランドハンドリング」は5%でした。

Q2 直近1年間で何回くらいありましたか。(※)

- ☑ 「1～2回」との回答が半数を占めましたが、「3回以上」もそれに近い割合となっており、「10回以上」という高い頻度の回答も1割強ありました。
- ☑ Q1で「ある」との回答が多数を占めた「旅客サービス」「旅行予約」はともに、全体の傾向とほぼ同様の結果となっています。

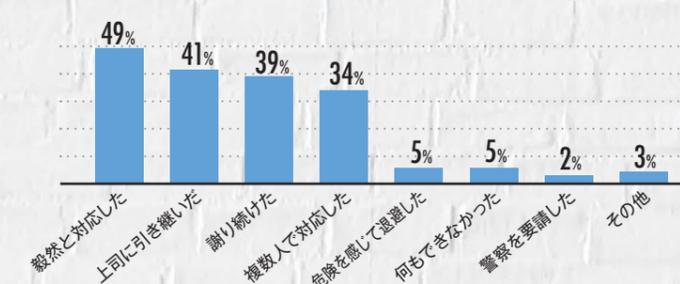


Q3 どのような行為にあいましたか。

- ☑ 「暴言・威嚇・脅迫」や、「執拗なクレームや説教による長時間の拘束」が圧倒的に多くなっています。
- ☑ 一部では、セクハラや金品の要求、人種差別など、より悪質な行為ともいえる回答もありました。
- ☑ 「旅客サービス」は全体と同様の傾向ですが、「旅行予約」では「長時間の拘束」がより多くなっています。

Q4 事象のきっかけとなった理由は何ですか。

- ☑ 「サービス提供側のミス・遅れ」や「運航便の遅延等」に起因するとの回答が半数近くに上っています。
- ☑ こうしたケースは妥当なクレームとの区別が難しいのが実態ですが、要求自体は妥当であっても、実現手段や態様の悪質性が高いものはハラスメントといえ、就業環境を害するものとして適切に対応することが必要といえます。

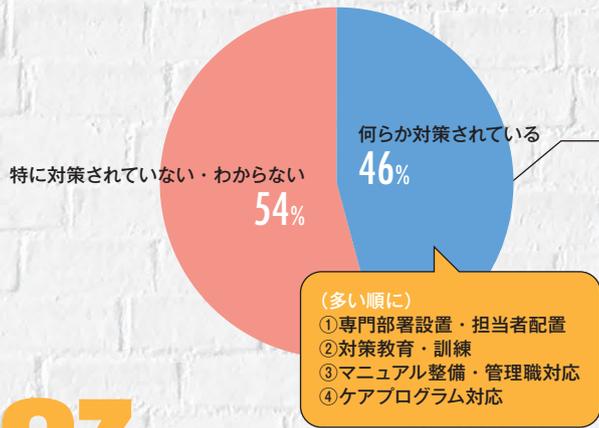


Q5 行為に対してどのように対応しましたか。

- ☑ 「毅然と対応した」がほぼ半数に上っており、他にも上司に引き継いだり、複数人で対応したりするなど、概ね適切なかたちになっているといえます。
- ☑ 一方で、事案後の心身の状態を尋ねた質問では、「不快感が続いた：79%」、「仕事への意欲が低下：53%」、「恐怖感が続いた：40%」などのほか、「仕事を休んだり、専門医に入院する状態となった」との回答も少なからずありました。

Q6

職場で実施されている カスハラ対策は何ですか。

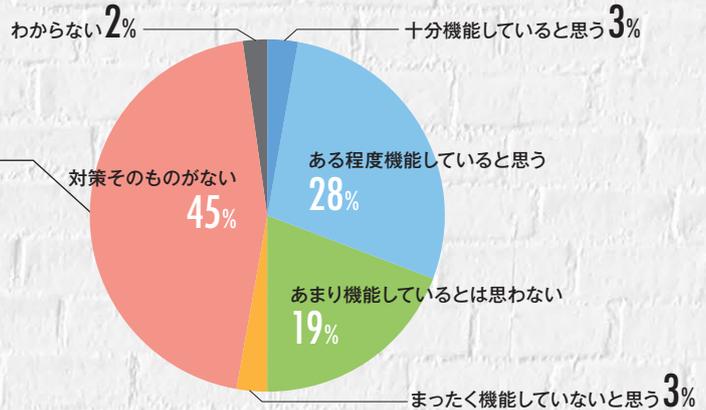


- ☑ 「特に対策されていない・わからない」とする回答が半数以上に上りました。
- ☑ 「旅行予約」は66%、また「旅客サービス」でも52%が何らかの対策ありとされていますが、「ホテル」では28%にとどまっているほか、「グランドハンドリング」も33%にとどまっています。

Q7

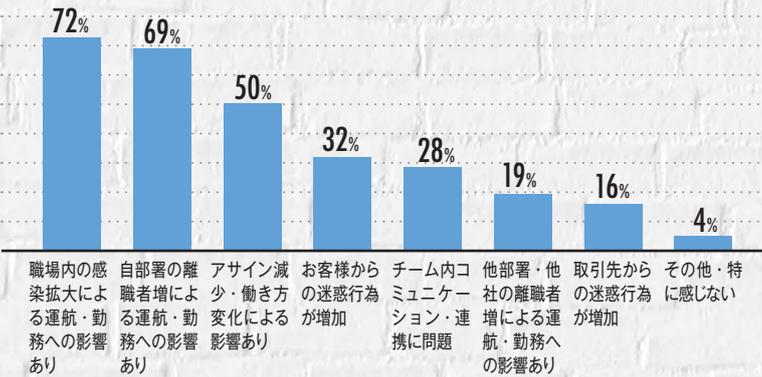
職場の対策は機能していますか。

- ☑ Q6で半数以上が特に対策されていないか、わからないとの回答であるため、「対策そのものがない」が多数を占めています。
- ☑ 対策があったとしても、それにポジティブな回答は限定的です。特に「旅客サービス」においては、「十分/ある程度機能している」と「あまり/まったく機能していない」が概ね近い割合になっています。



Q8

コロナ禍の影響を どのようなところに感じますか。



- ☑ 「職場内での感染拡大や濃厚接触者増加による稼働の逼迫や残業の増加、運航遅延などの具体的影響」が最多で、次いで「自部署内での離職増加による同様の影響」が挙げられています。
- ☑ 全体の傾向と違う業種として、「旅行・法人セールス」では「チーム内コミュニケーションの不全」が、「ホテル」では「他部署・他社の離職者増による影響」が最も多くなっています。

今後に 向けて

機内迷惑行為

早ければ現在開会中の通常国会で「撮影罪」の法案が審議入りする可能性があります。この確実な成立と早期の施行をめざし、政治との連携強化や社会的関心の喚起に取り組みます。安全阻害行為の対策強化についても、客室部会にて議論を深めています。

カスタマー ハラメント

2023春闘の取り組み項目として、各加盟組合にて対応を検討するとともに、業界全体の対策強化に向けて、定期航空協会との対話をおこないます。さらに、国会でのカスハラ対策の法制化に向けた動向を注視し、積極的な意見発信に取り組んでいきます。

多数のご協力をいただき、ありがとうございました！

航空連合

は、航空関連産業で働く仲間・労働組合が大同団結し、産業の魅力の向上や基盤の強化に向けて1999年10月に結成された、航空労働界を代表する最大の産業別労働組合です。58の企業別組合の45,489人（うち客室乗務員約15,000人）で構成され、ナショナルセンター「連合」に加盟しています。



ニュース・航空連合へのご意見はE-mailでお受けしています。

アドレス avinet00@jfaiu.gr.jp
ホームページ <https://www.jfaiu.gr.jp>

アルコール関連相談窓口をご活用ください。

航空関連産業での飲酒に係る不適切事象の根絶に向けて、定期航空協会が無料の相談窓口を設けております。航空会社に所属する方のみならず、航空連合加盟組織の皆様も利用可能です。相談内容は決して、勤め先企業にも定期航空協会にも伝わりませんので、お気軽にご相談ください。

