



# JAL不当解雇撤回ニュース

No 067号 201110.14  
発行: JAL 解雇撤回国民共闘事務局  
連絡先: 航空労組連絡会事務局  
〒144-0043 大田区羽田 5-11-4  
フェニックスビル内  
TEL: 03-3742-3251 FAX: 03-5737-7819  
<http://www.phenix.or.jp/ikkk/>

証人尋問で明かになったことは！ 島崎浩子さんの証言①《年齢基準の不合理性＝ベテランは重要》

## 若い人と経験豊かな人をバランスよく配置してこそ 安全やサービスが保たれるのです

9月30日の客乗裁判で、証人として法廷に立った島崎浩子さんが、原告側弁護士の質問に対してどのような証言をしたか紹介致します。島崎さんは1995年から先任客室乗務員として乗務していました。一機の飛行機の責任者として、安全運航に貢献してきた観点から、今回の年齢と病欠を理由にした整理解雇基準がいかに不合理であるかを述べました。

**Q:** 先任客室乗務員は、どういう点に着目して配下の乗務員の配置を決めるのですか？

一番ベテランの乗務員を、私の目の届きにくい所に配置していました。また、サービス内容や乗客数を考えて、経験年数に応じてバランスよく配置するようにしていました。

**Q:** ベテランの人がたくさんいなくなった後、職場では何か変化がありましたか？

先任客室乗務員が立ったまま着陸してしまったという事例を聞いています。着陸間際に先任客室乗務員も含め前方の3名は旅客対応や作業に追われ、機長からの着陸時刻を知らせる電話連絡に出ることができなかったようです。ベテランは自分の作業だけでなく、全体を見ることができます。ベテランがいれば先任の様子に気が付いて、着席するよう声をかけ、未然に防げた事例ではなかったかと思います。

**Q:** 保安業務では、ベテランはどういう仕事をし、どういう力を発揮していましたか？

ある異常事態があった場合に、その事態に気づくか気づかないか、また気づいた場合に、どういう事態か判断・推測できるかどうか、そして判断した場合、それに対して対応が即座に取れるか取れないか、これがベテラン乗務員とそうでない乗務員との違いです。

**Q:** ベテラン客室乗務員が離陸前に異臭を感じ、機長にターミナルに戻った方が良いと進言し、事なきを得た事例は

飛行機には様々な臭いがあり、経験を積むことによってわかる臭いがあります。この例ではビニールの焦げた臭いがし、電気系統火災が疑われました。離陸直前に機長にターミナルに戻った方が良いと進言することは、もし間違っていたら、遅延に繋がり迷惑が掛かる訳で、誰もが躊躇する事と思います。そういう中でベテランしかできない行動であった良い例です。

## アメリカ・フランスなどでは客室乗務員もライセンスが必要！

国際民間航空条約には、客室乗務員の訓練が定められ、保安要員として求められる能力や知識について6項目が要請されています。つまり客室乗務員も運航乗務員と同様、安全上の重要な職責を担っており、その訓練も含め、知識、判断、対応すべてが運航の安全を確保する上で欠かせないと同条約は規定しています。日本の航空法は、この国際民間航空条約に準拠しており、航空法施行規則第214条に、客室乗務員の保安要員として求められる職務、編成、乗務割、訓練、調査などについての基準が明記されています。

各航空会社はこれに基づいて訓練マニュアルを作成し

ています。これに従って訓練を受け、必要な社内審査に合格しなければ乗務につくことはできません。

このように客室乗務員に関わる法規が存在しているにも関わらず、日本の航空法には客室乗務員の技能証明(ライセンス)はありません。ライセンス制度は、アメリカ、フランス、イタリア、フィンランド、デンマーク、スペイン、ノルウェー、チリ、タイ等私たちが把握しているだけでも20か国あります。



**Q: 片山証言「JALはANAより 年齢構成が高く、競争力に負けている」についてどう受けとめますか？**

客室乗務員年齢を若くすれば、ANA との競争力に勝てる、もしそういう観点でお客様が航空会社を選んでいるというのであれば、お客様にも大変失礼です。経験が多様な人がバランスよくいることが大切です。

**Q: 会社は若い人の方がこれから先長く働くから、貢献度が高いので残すと言っていますがそうですか？**

会社の資料でも若い人の方が自己都合退職が高く、高経歴者の方が退職しないことが明らかです。ということは、若い人の方が貢献度が高いとは言えません。

**Q: ベテラン乗務員のサービス業務における働きぶりはどうなのか？**

食事サービスの時等でも、自分の作業をしながら全体を見えています。どこか一部でサービスが滞っている場合、ヘルプに行く等必ず適切な手を打ち、全てのサービスがスムーズに遂行できるように配慮します。

また、迷惑行為をするお客様への対応についても、ベテラン乗務員は場数を踏んでいるため、いろいろな旅客への対応を心得ています。例えば、お酒を飲みすぎたお客様に対して毅然とした対応が取れるのもベテランだからこそです。旅客も乗務員をよく見えています。



## 島崎さんの 陳述書より

## 機内ではこんな迷惑行為が 起こっています

運航中の携帯電話の使用、シーとベルトの未着用、化粧室での喫煙、客室乗務員(CA)への暴言、セクハラ急増の為、2004年に安全阻害行為などの禁止規定が創設されました。

この他にも機内の秩序を乱す行為等、機内迷惑行為も多く発生しています。こうした安全阻害行為に適切な対応をし、旅客の安全を守るのは CA です。豊富な経験を持つ CA の存在は必要不可欠です。

◆着陸前にトイレで喫煙が発覚したため、強く注意すると、罰金を払えばいいんだろう」と開き直った。座席に戻ると、携

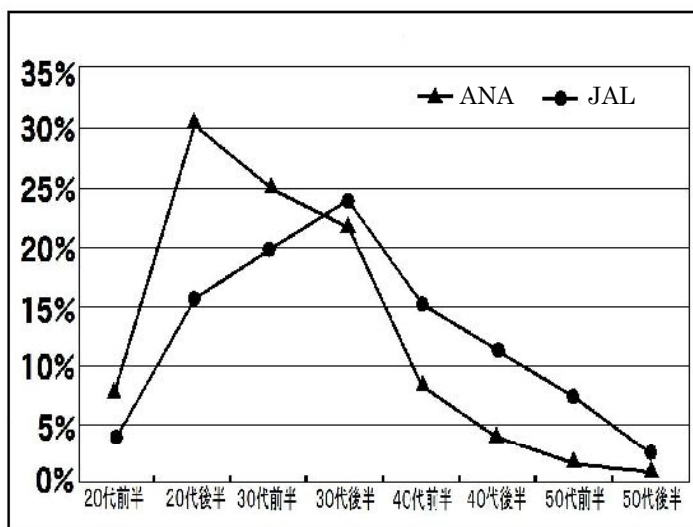
帯電話の電源を ON/OFF し、「これは犯罪か？」と挑発した。

◆搭乗中、「乗務員の教育が全くなっていない」と強くクレームする旅客がいた。他の旅客に威嚇する態度を取るなど興奮が続き、手荷物の収納を依頼したところ、CA の顔めがけて毛布と枕を投げつけたり、拳を振り上げて床を何度もけりつけながら、CA を怒鳴りつけたりした。

◆出発前、隣席の女旅客の手荷物が足元に置かれてることや、CA の手荷物収納の声掛けが遅れたことに立腹した常顧客が女性客や CA を怒鳴りつけた。

## 日本(JAL・ANA)とアメリカの客室乗務員の年齢構成の比較

JAL・ANA の客室乗務員の年齢構成



アメリカの客室乗務員の年齢構成

