

交運労協 FAX ニュース

No. 23

港区芝浦3-2-22 田町交通ビル3階
TEL:03-3769-6571 FAX:03-3769-6570

発行日 2023年8月23日
発行人 慶島 譲治

交運労協URL <http://www.koun-itf.jp>

【定期航空協会とのカスタマーハラスメント防止に向けた意見交換会】

カスハラ対策の重要性について認識の共有を図る！

7月27日、交運労協は、航空連合とともに定期航空協会とのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）防止に向けた意見交換会を、同協会の会議室において開催した。

冒頭、蒔田事務局次長の司会で開会した後、交運労協を代表して住野議長は、「定期航空協会の皆様には、日頃より交運労協の活動に対し、ご理解・ご協力を頂いていることに感謝を申し上げます。交運労協は、一昨年、組合員へのアンケート調査を実施し、カスハラがコロナ禍で増えている実態を把握した。その結果を踏まえ、各業界団体と意見交換を行いながら、カスハラ防止に向けて連携した取り組みを求めてきた。航空業界においては、これまで盗撮に苦しんできたが、7月に『撮影罪』が施行されたことで、一定の抑止力となればと期待している。また、労災認定基準に、カスハラも対象となる方向であり、カスハラ防止に向けて、各業界団体とともに取り組んでいきたい」と、挨拶した。



次に、定期航空協会の大塚理事長は、「航空サービスを巡るトラブルに関しては、私どもとして先んじて機内における喫煙の問題について改善に取り組み、成果を挙げてきた。また、盗撮についても、今般『撮影罪』の成立・施行につなげることができた。この施行に合わせてポスターを作成する際は、各省と関係者の了解を頂くことに努力し、一定の成果があったと考えている。この喫煙と盗撮の問題は、航空連合の協力も頂いたことが結果につながった。さらに、昨今では保安の課題についても、双方で共通認識のもとで連携を図ることができている。本日のテーマであるカスハラについても、極めて重要な課題であると認識している。厚労省のガイドラインが示すとおり、具体的な体制や職場対応、マニュアル作成などの取り組みは企業ごとの判断であると考えているが、当協会としても各会員企業のサポートにしっかりと取り組んでいくことについて、すでに機関決定している。当協会は従業員の仕事環境を整備するとともに、お客様サービスも改善させることを目指しており、この2つを追求することは非常に重要なテーマである。交運労協・航空連合の皆様とは、引き続き一緒に取り組みたい」と挨拶した。

次に、定期航空協会の大塚理事長は、「航空サービスを巡るトラブルに関しては、私どもとして先んじて機内における喫煙の問題について改善に取り組み、成果を挙げてきた。また、盗撮についても、今般『撮影罪』の成立・施行につなげることができた。この施行に合わせてポスターを作成する際は、各省と関係者の了解を頂くことに努力し、一定の成果があったと考えている。この喫煙と盗撮の問題は、航空連合の協力も頂いたことが結果につながった。さらに、昨今では保安の課題についても、双方で共通認識のもとで連携を図ることができている。本日のテーマであるカスハラについても、極めて重要な課題であると認識している。厚労省のガイドラインが示すとおり、具体的な体制や職場対応、マニュアル作成などの取り組みは企業ごとの判断であると考えているが、当協会としても各会員企業のサポートにしっかりと取り組んでいくことについて、すでに機関決定している。当協会は従業員の仕事環境を整備するとともに、お客様サービスも改善させることを目指しており、この2つを追求することは非常に重要なテーマである。交運労協・航空連合の皆様とは、引き続き一緒に取り組みたい」と挨拶した。



員企業のサポートにしっかりと取り組んでいくことについて、すでに機関決定している。当協会は従業員の仕事環境を整備するとともに、お客様サービスも改善させることを目指しており、この2つを追求することは非常に重要なテーマである。交運労協・航空連合の皆様とは、引き続き一緒に取り組みたい」と挨拶した。

続いて、慶島事務局長から、一昨年5～8月に構成組織に対して実施し、20,908件を集約した「悪質クレームアンケート調査結果」と、この結果を踏まえて、交運労協として策定した「カスハラ防止ガイドライン」について報告しながら、広く社会に発信すること、職場環境の改善に対して企業の取り組みを促すこと、さらには労働者の立場からカスハラを防止することの重要性を訴えた。



さらに、航空連合の坂元副事務局長より、昨年12月、「2023春季生活闘争」における課題設定と問題解決に向け、加盟組合の組合員に対して実施し、652名から回答を得た「カスハラのアンケート調査」の結果を報告しながら、防止に向けた取り組みの重要性を述べた。



これらの報告を受けた後、意見交換に入った。主な意見交換の内容は次のとおり。

○ 交運労協のアンケート結果によると、2年前の数値

であるが、約半数の組合員が、特に対策がされていないと感じていると回答したことが重要であって、対策の必要性について、当協会は各会員のお手伝いをしていきたい。

- 働く側からすると、各社でカスハラを含めたハラスメントの相談窓口を設置することの重要性を求めてきた。
- いま一番、深刻なのはSNS上での拡散である。かつてはお客様から電話が入り、会社とお客様との間で、一定程度の整理がついたが、現在は会社に苦情が入る以前に、いきなり一方的にSNSで晒されるという実態にある。鉄道の場合は氏名札の着用を就業規則で定めており、バスとタクシーの場合は車内に掲示することを、運輸規則で義務付けてきた。このプライバシーが守られていない実態を、交運労協政策推進議員懇談会事務局長の森屋隆参議院議員から国会の場で発言して頂いたことにより同規則の改正をもって、氏名札を廃止することができた。航空業界においても地上職ではランプパスの着用が義務付けられているが、セキュリティの観点から廃止するまでには至っていない。
- 当協会として、職場におけるあらゆる労働問題や働く環境整備の課題にまで目が行き届いているわけではないが、喫煙や盗撮、航空保安等の課題については、解決に向けて多くの精力を注いできた。ご指摘のSNSへの対応についても、企業がまず取り組むべきものであるとも考えるが、重要な問題として認識したい。
- 5年ほど前までは、機長やチーフパーサーの氏名札を機内に掲示していたが、個人情報保護の観点から廃止した。



○ 名札については本名ではなく、呼ばれたい名前を記載して着用することが許された。外国人の客室乗務員は、ニックネームでも可としている。

○ 写真入りのランプパスは、本名を記載することが義務付けられているが、撮影されてSNSで拡散されることがあると、現場から聞いている。マイナンバーカードのように、本名などを隠せる機能をもったケースを導入することはできないか。検討する価値はあると思う。

○ 当協会として、盗撮禁止を促すポスターのように、カスハラ防止をアピールするポスターを作成できないかという、まだそこまでの議論は熟していないものの、一つの有効な考え方ではあると思う。

以上のおり、活発な意見交換がなされた後、閉会を迎えた。

まとめを含めた組合側の挨拶として、航空連合の内藤会長は、「空港で働く人も客室乗



務員も、お客様に対して旅行の喜びを提供することに、喜びややりがいを感じて航空業界に入ってきたにも拘らず、ハラスメントや暴言、暴力を受けて、この業界を去っていくことは本当に許せない。協会としても様々な制約があることは思うが、ぜひ産業労使が一枚岩となって取り組んでいきたい。本日、協会がカスハラ防止に向けて業界全体に発信し、呼び掛けていることを確認できたのは、大きな一歩である。『撮影

罪』施行の際、航空連合のアンケート調査結果がメディアで頻繁に用いられた。このことは、しっかりと職場の声を聞き、働く者の視点から伝えていく、まさに労働組合の役割そのものであり、強みである。協会の考えと方向性は一緒であり、引き続き連携しながらカスハラ防止に取り組んでいきたい。『持続可能な発展に向けた空港業務のあり方検討会』におけるビジョンの中間とりまとめのなかにも、カスハラへの対応が盛り込まれたことは、人材を確保・定着させていくうえで、やりがいをもって働く者のために、非常に重要な事項であると考えている。今後も航空連合は交運労協と連携し、労働組合としての強みを活かしながら、取り組んでいく。協会には引き続きご協力を頂きたい」と挨拶した。

最後に、大塚理事長より、「一枚岩という言葉は頂いたが、喫煙や盗撮、保安の問題などの解決に向けて、ともに取り組んできたことは成果であり、航空サービス全体を良くしていくという意味で非常に重要である。パワハラやカスハラなどの問題は、社会全体の課題にもなっていると認識している。従業員を守り、よりよい航空サービスを、いかに提供していくかが重要である。今後も交運労協と航空連合とは意見交換を行いながら、業界全体に関わる課題の解決に向けて取り組んでいきたい」と挨拶して頂いた。

以上