

【航空連合】 第20期機内迷惑行為に関するアンケート (最終とりまとめ)

2019年7月5日



航空連合

1. 航空連合の課題認識

とりまく環境

電子機器の使用規制の緩和

スマートフォンやSNSの普及

客室乗務員への悪質な撮影(盗撮※)が増加(数件/年)

※主にわいせつ目的のような地上でも犯罪となるもの

機内における盗撮行為の取り扱い

盗撮発生

- ・自治体の**迷惑防止条例で処罰**の対象
- ・機内で自治体の迷惑防止条例を適用する際、犯罪発生地点が**どの都道府県の条例を適用するか明確にならないと処罰の対象とならない。**

→ **機内の盗撮行為に対し、迷惑防止条例の適用が難しい**

1. 航空連合の課題認識



課題認識

- ✓ 盗撮行為は実態把握が難しいが、増加傾向にあるなか、いかに抑止・防止につなげることができるか。
- ✓ 客室乗務員が安心して機内業務(安全・サービスなど)に専念できる環境の構築が必要。



航空連合の考え

機内での盗撮行為について、航空法における「職務を妨げる行為」として、**省令の範囲に「盗撮」を明確に位置付ける**べきではないか。⇒「機内迷惑行為防止法」のなかで対応

政治への働きかけ

⇒航空連合政策議員フォーラムを開催し、機内における盗撮行為の発生状況について共有



事業者団体との連携

⇒定期航空協会と認識の共有を図り、啓蒙・周知のポスターを制作



1. 航空連合の課題認識



航空局の考え

盗撮行為については、処罰の対象として明確に位置付けておらず、安全阻害行為等（「航空機に乗り込んでその職務を行う者の職務の執行を妨げる行為」）発生時の取り扱いに準ずる。

省令の範囲に位置付けるためには

- ・何を盗撮行為と位置付けるのか？
- ・盗撮行為そのものが安全に関わるものなのか？

慎重な検討を要する

航空連合の今後の取り組み

- ✈ 機内での盗撮行為の防止に向けて、継続的に検討が必要。
- ✈ そのためには、客室内における安全阻害行為等（盗撮行為含）の発生状況を点検し、職場の実態を定量的に把握し、より課題を明確化・具体化することが必要。

客室乗務員アンケートの実施

2. 機内迷惑行為に関するアンケート

目的

- 航空法（機内迷惑行為）の運用状況を確認し、過去のアンケート結果等との比較を通じ新たな課題の抽出を行う。
- 特に、昨今の機内での盗撮事案が増加している現状をふまえ、職場の状況を把握するとともに、今後の課題の抽出を行う。

実施時期

- 2019年4月5日（金）～6月7日（金）

実施規模

- 総回答数：1,623件（航空連合加盟組織客室乗務員の11.6%）
- 対象組織：ANA労組、JALFIO、WINGS労組、JTA労組、RAC労組、UAD

過去のアンケート実施状況

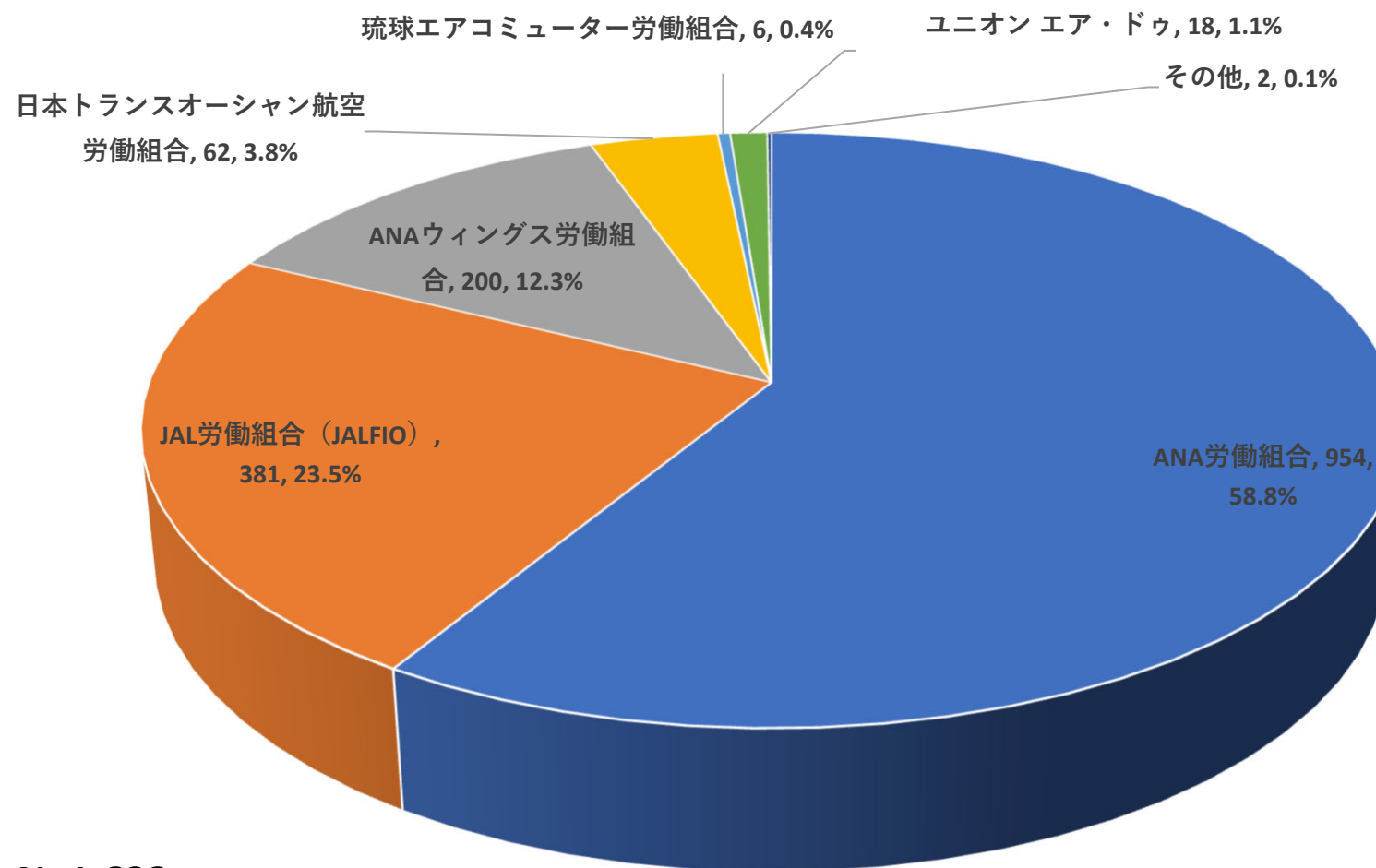
	実施時期	回答数	目的
第2期	2001.4	4,091	・法案成立に向けた実態調査
第5期※	2004.6	1,026	・改正航空法施行後の運用状況の点検
第8期	2006.12	4,001	・運用状況の確認、課題抽出
第12期	2010.12～2011.1	2,096	・運用状況の確認、課題抽出
第16期	2015.4～2015.5	5,083	・運用状況の確認、課題抽出 ・電子機器使用制限緩和状況の確認、課題抽出

※第5期は、組織数の10%を対象としたサンプリング調査として実施

3. 機内迷惑行為に関するアンケート(前提)

アンケート回答結果(労組別)

※乗務歴・乗務資格の区分はせず、すべての客室乗務員を対象に調査



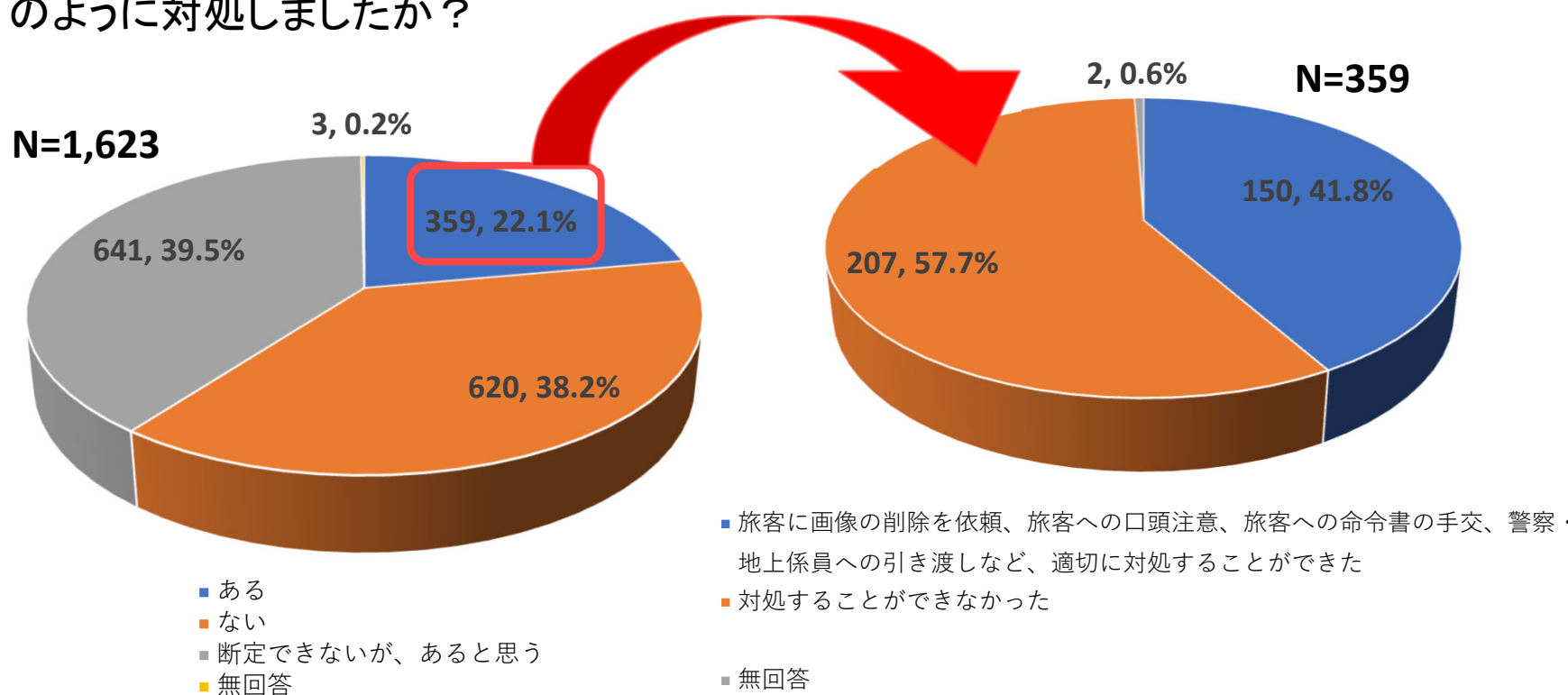
N=1,623

4. 機内迷惑行為に関するアンケート分析（機内での盗撮行為等）

アンケート回答結果（Q1、Q2）

■ Q1: ご自身の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？

■ Q2: Q1で「ある」と回答した方にお聞きします。盗撮・無断撮影行為に対し、あなたはどのように対処しましたか？



【分析】

- 盗撮・無断撮影の経験が「ある」または「断定できないが、あると思う」と回答された合計の割合が**61.6%**となっており、多くの客室乗務員が機内で盗撮または無断撮影の経験があることが判明した。
- 盗撮・無断撮影の経験が「ある」と回答された客室乗務員のうち、「対処することができなかった」割合が**57.7%**となっており、半数以上が盗撮・無断撮影行為に対し具体的なアクションを起こすことができなかったことが判明した。

4. 機内迷惑行為に関するアンケート分析(機内での盗撮行為等)

■ Q3: Q2で「対処することができなかった」と回答した方にお聞きします。対処することができなかった理由を記入ください。(抜粋)

【お客様の気分を害したくない】

- ・悪気があるわけではなく、気分を害される可能性があったと思った。
- ・他のお客様がいるなか当該旅客にやめていただくよう声をかけづらかった。
- ・大きなトラブルにしたくない。

【恐怖感・勇気がない】

- ・当該旅客に話を聞くもすでに時間がたっており、「見ても構わないがもし写真がなかったらこの理 不尽な対応をSNSに流す」等の脅しとも取れる言動に怯んでしまったこともあり善処できなかった。
- ・自分から声をかける勇気がなかった。
- ・画面を見ていないのと、「撮りましたか？見せて欲しい」と踏み入った声かけに勇気がなかった。
- ・注意して自分にも会社にも恨みを持たれるのではないかと恐怖を覚えたため。

【判断に迷った】

- ・わいせつ目的かどうかの判断に迷ったため。
- ・確実に撮られた感覚はあったが、万が一間違っていたらと思ったら対処できなかった。
- ・明らかに盗撮している様子だったが、画面を見たわけではないので声かけに躊躇してしまった。
- ・はっきりとした確証がない為、しっかりと口頭注意をためらう。
- ・撮影画面が一見映らない特殊なアプリを使用していた。
- ・お客様が旅の記念としてCAと機内風景を撮影しており、悪意がないのが明らかだった。
- ・他のお客様からCAを盗撮している人がいるとお申し出があったが、CAが確認するとまたま写っただけだと仰り、写真もCAが見れないようにされたため、証拠を掴むことができなかった。
- ・対応方法によっては会社に対するクレームにつながるかもしれないと感じたため。
- ・悪気なく思い出として緊急対応の実演説明等を撮影している場合が多くあり、旅の楽しい思い出を邪魔してしまうのではないかと感じてしまう。
- ・お客様が画像の確認を拒否したため証拠を抑えられず泣き寝入り。
- ・当該旅客の反応や会社がどこまで自分達の判断を尊重してくれるのかの不安もあった。

【時間的余裕】

- ・ベルトサイン点灯中で、実際に確認するすべがなかった
- ・安全業務の最中だったため、業務を優先した。

【対処方法が不明瞭】

- ・はっきりと断っていい理由、お客様に納得してもらえる説明ができる自信がなかったため。
- ・盗撮した証拠を要求して良いのか分からなかった。
- ・撮られている確認をどのように実施すればよいかわからなかった。

【その他】

- ・CAという立場で携帯電話の写真を見せてもらうことに対して、お客様が逆上する可能性を考えるとあきらめてしまう。警察のような権力を行使できない。
- ・後日WEBにアップされていたことが発覚したため、その時は気づかなかった。

4. 機内迷惑行為に関するアンケート分析(機内での盗撮行為等)

■ Q4: Q1で「断定できないが、あると思う」と回答した方にお聞きします。盗撮・無断撮影にあったかもしれないと思うその具体的な状況を記入ください。

【機内風景の撮影】

- ・旅客が機内の様子を撮影しており、そこに自分が入り込んでいたかもしれないと感じた。
- ・搭乗中や着席中に風景の一部のような形で撮影されていた可能性がある。
- ・機内全体などカメラやビデオでとっている状況が伺えた。
- ・機内風景を撮ってるようにも見受けられたがカメラがこちらを向いてるようにも見えた。

【客室乗務員(本人・業務風景等)の撮影】

- ・個人を盗撮というよりも、業務(緊急対応の実演説明や安全チェックの様子など)を撮影している様子で、どこまでを盗撮とみなすか判断できなかった。
- ・緊急対応の実演中やサービス中に携帯電話やビデオカメラがこちらに向いていた。
- ・カートサービス中、通路側旅客のスマートフォンのレンズが数秒間CAに向いているように思えたが確信は持てなかった。
- ・こちらに携帯のカメラが不自然に向いており、カメラのシャッター音がなっていたから。また、隣り席のクルーからその旨共有され、実際にそのように思った。
- ・国際線で緊急対応の実演説明を行っている際、客室の中間あたりの客席からカメラがこちらに向けられていた。実演説明の途中だったため、他のCAに様子を見て欲しいと言ったがシート番号が不確実だったことと、CAが近づく撮影をやめたり窓の方を見ていたりしたので証拠がつかめなかった。
- ・旅客がスマートフォンの画面を裏にしてCAのスカートの中を盗撮していた模様。
- ・他お客様から、あるお客様がCAに向かって盗撮まがいな行動を取られていたとのご指摘をいただいた。当該お客様には未確認。
- ・サービス中に視線を感じて、振り替えたら男の人がビデオカメラでずっと撮影されていた。私を撮影していると思ったが、どう確認すればよいか分からずそのままにしました。どの範囲を盗撮と言えるのかが分からない。
- ・遠くからではあるが、お持ちの携帯電話をCAに向けていた。
- ・他旅客からの撮影されている旨指摘があった。
- ・カメラで撮影している姿を複数見たCAがいるものの、写っているかを確認した訳ではないため、角度がそう見えただけの可能性が捨てきれなかった。

【スマートフォン(携帯)や旅客の不自然な動き】

- ・CAが対面の非常口座席に不自然に荷物の固縛をしており、荷物のポケットに入っていた携帯カメラがCAのスカートを捉える位置を向いていた。
- ・ジャンプシート前の方が膝の上にカメラをおいていて、こちらが見ていないタイミングでシャッターを押していた可能性がある。
- ・携帯をある一定のCAへ向けられており、お客様へ確認のため歩き出した途端に携帯を下げた。
そのため、確認には至らぬかった。
- ・フライト中常にCAに隠しながらカメラを起動していた。
- ・動きが変だった。スマホも見え隠れしていた。

4. 機内迷惑行為に関するアンケート分析(機内での盗撮行為等)

機内での盗撮・無断撮影に関するまとめ

- ✓ 各事業者において、盗撮・無断撮影に関する対応を記したマニュアルはあるものの、実際機内でその状況に遭遇すると「どこからが盗撮(無断撮影)なのか」が判断基準が不明確であり、行動に移すことが難しい。
- ✓ 乗務歴の長い客室乗務員(前任客室乗務員・チーフパーサー等)や実際過去に盗撮や無断撮影の対応を経験した客室乗務員は、当該旅客へのアプローチを率先して行うことができる場合が多い。一方で、「恐怖感」や「不確実性」、「お客様と客室乗務員の立場」などの理由から、当該旅客へのアプローチに躊躇(泣き寝入り)する傾向も見えてきている。
- ✓ 当該行為が発生した場合でも、安全・保安業務を優先せざるを得ないこと等から時間的な制約により当該旅客へのアプローチが難しいケースがある。
- ✓ 業務中の社員に対する「無断撮影」行為を各事業者の判断で認めていないことを旅客自身が認識していない場合が多々ある。

～機内における盗撮・無断撮影の防止／抑止に向けて～

短期的な対応

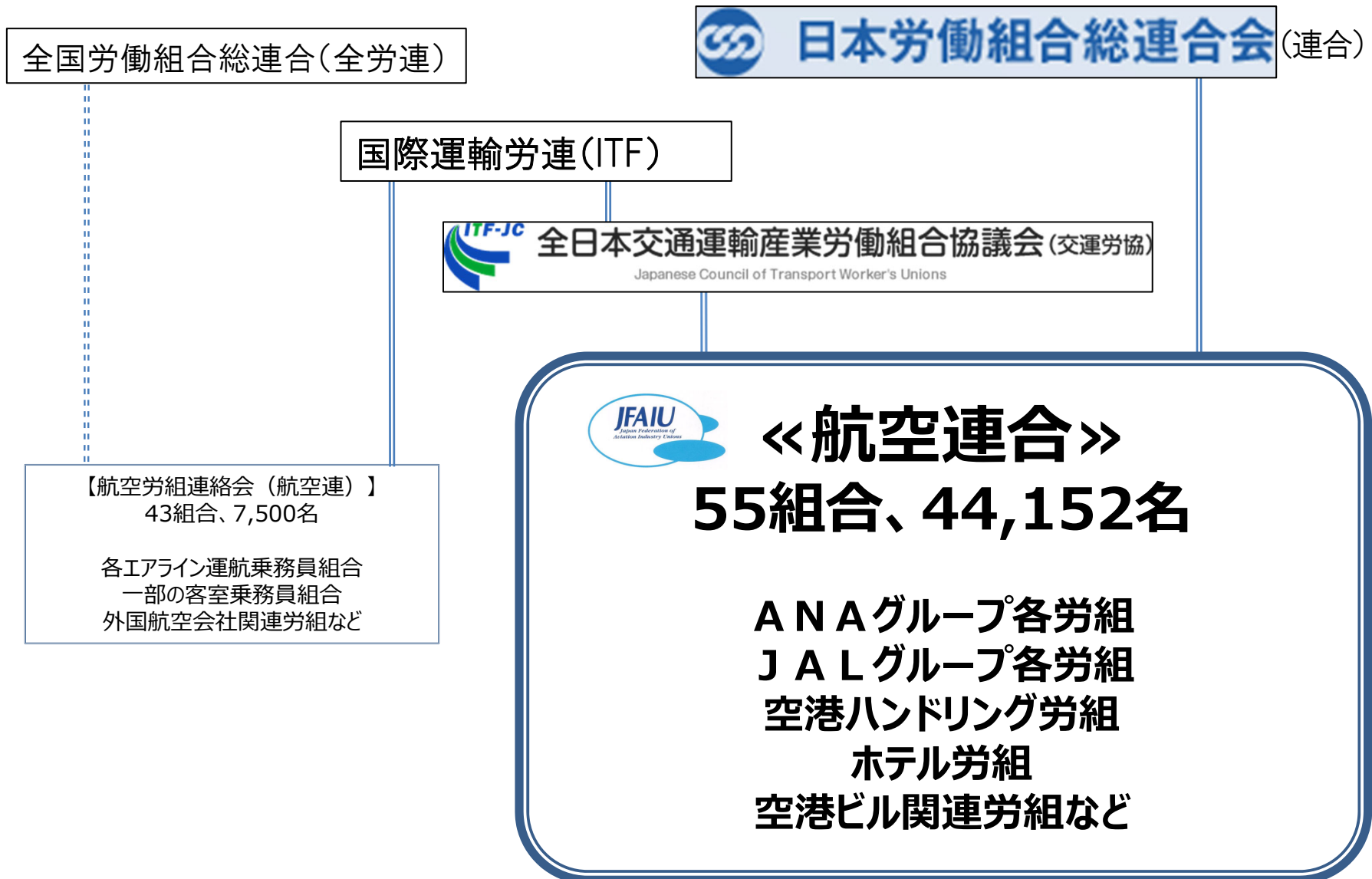
- ・定期航空協会作成の「ポスター」の確実な展開
- ・各事業者(航空局)のホームページや機内ビデオなどあらゆるリソースを用いて旅客へ周知
- ・盗撮・無断撮影の対処法に関する客室乗務員の教育機会の充実(社内風土醸成含)

中長期的な対応

- ・機内の安全性・快適性を確保する観点から、当該行為の防止/抑止に向けて航空法第73条の3の解釈の変更、または省令の範囲に「盗撮」を明記することが必要

1. 航空労働界の概要

2020年1月現在



2. 加盟組合一覧



2020年1月現在

