

お客様は神様じゃない！

カスタマーハラスメント防止の法制化を
求めるシンポジウム

日本労働弁護団主催

カスタマーハラスメント に対する取り組み

2024年6月19日

航空連合

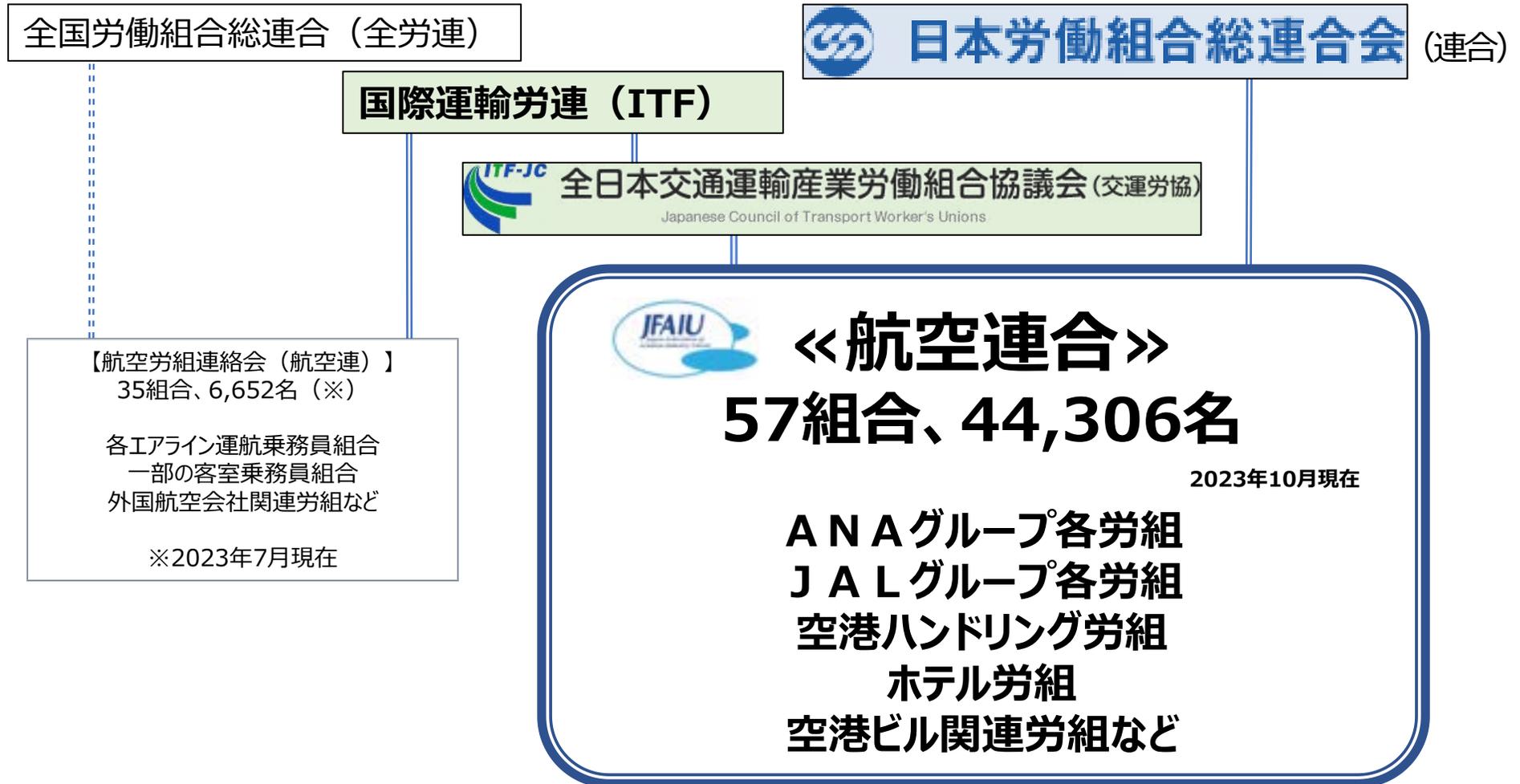


航空連合ビジョン

いつの時代も社会から必要とされ、働く仲間がやりがいを感じ、誇りをもって働ける産業

1. 航空連合とは①

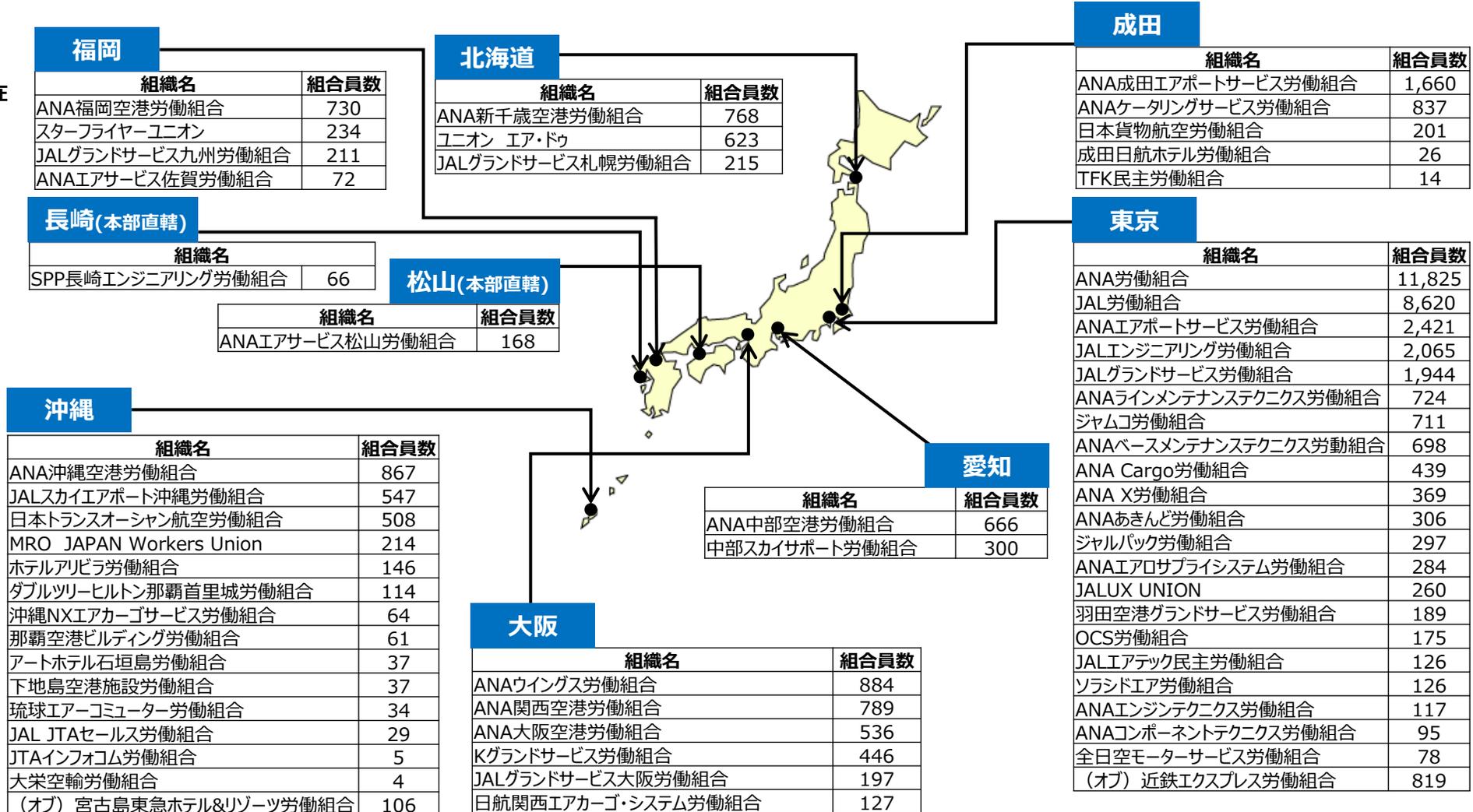
✦ 航空関連産業で働く仲間・労働組合が大同団結し、産業の魅力向上や基盤強化に向けて1999年10月に結成された、航空労働界を代表する最大の産業別労働組合です。



1. 航空連合とは②

✦ 主要空港を中心に組織化している一方、その他の地方空港のハンドリングは航空会社が地場企業に業務委託しているケースが多く、そのうち他の産業別労働組合に加盟している労働組合とは課題共有などで連携しています。

2023年10月現在



1. 航空連合とは③

〈航空連合ビジョン〉

いつの時代も社会から必要とされ、
働く仲間がやりがいを感じ、誇りをもって働ける産業

(第22期 = 2021年策定)



2022年6月 福岡県八女市に「航空連合の森」を設立

1. 航空連合とは④



組織人員数 約44,000人

客室乗務員 約15,000人

空港ハンドリング（ランプ・旅客） 約14,000人

航空機整備士
約8,000人

その他
約7,000人



- ・航空会社スタッフ
- ・旅行・ホテル
- ・特殊車両整備
- ・運航乗務員
- ・空港ビル運営 など

2. 航空関連産業における「カスハラ」

空港・コールセンターなど

- ✦ 空港における利用客から地上サービス係員に対する暴言・長時間拘束・謝罪強要等
- ✦ 空港におけるハンドリング委託元航空会社担当者から委託先担当者への暴言・過剰要求・謝罪強要等
- ✦ 空港の貨物上屋における搬入運送業者から応対係員に対する暴言・謝罪強要等
- ✦ 旅行・航空券の予約センターにおける電話応対係員に対する暴言・長時間拘束等

法未対応

(2020年ハラスメント対策関連法
厚労省指針「体制整備・被害者配慮が望ましい」)

航空機内

- ✦ 機内における利用客から客室乗務員に対する暴言・長時間拘束・無断撮影等

法対応済
(2003年 航空法改正
「機内迷惑行為防止法」)

- ✦ 機内における利用客から客室乗務員に対する性的
姿態の盗撮

法対応済
(2023年 刑法改正
「撮影罪」)

宿泊施設（ホテル）

- ✦ 宿泊施設における利用客からフロント等係員に対する過剰な要求・長時間拘束等

法対応済
(2023年 旅館業法改正)

3. 法改正に向けた取り組み①（「機内迷惑行為防止法」制定）

1990年代 航空機利用の一般化・携帯電話の普及・機内の全席禁煙化（1999年）
→ **機内での安全阻害行為等が急増**

1999年10月 航空連合結成

2000年5月 **第1回政策実現総行動において、民主党と国土交通省に
機内迷惑行為防止の法制化を要請**

第1回客室乗務員アンケート

2001年11月 民主党が臨時国会に機内迷惑行為防止法を提出

同 12月 航空局が「機内迷惑行為防止検討委員会」を設置（航空連合も参加）
（～2002年10月までに5回開催）

与野党への要請行動

2002年5～6月 「検討委員会」が利用客アンケートを実施

記者会見や全国紙への意見広告

2003年3月 国交省が機内迷惑行為防止法案（航空法改正案）を
国会に提出

同 5月 民主党が同党案を提出
→ 同案の趣旨を踏まえて政府案修正

同 7月 **修正案が衆議院・参議院でそれぞれ全会一致で可決**

2004年1月15日 法施行



●航空連合よりの要請～抜粋～●

1. 空港整備財源見直しと首都圏空港整備
2. 機内暴力・迷惑行為に対する法規制
近年急増する航空機内暴力・迷惑行為に対し
て、取り締まる法律を制定すべく、民主党と
して法案を国会に提出すること。

「機内迷惑行為防止法成立！報告集会」 開催（7/16）

～民主党、航空局、定航協も出席し、挨拶～



7月16日の夕刻、羽田空港ターミナルビル内にある「ギャラクシーホール」において、「機内迷惑行為防止法成立！報告集会」を開催しました。この集会は、航空連合の約3年間にわたる取り組みが実を結び、去る7月11日の参議院本会議で機内迷惑行為防止法案（航空法改正案）が可決、成立したことを受けて開催したものです。会場には組合員183名のほか会社関係者、マスコミ関係者など合わせて195名が詰めかけ、立ち見も出るほどの盛況でした。

集会では、石川会長の開会挨拶の後、塩見客室部会長が法案成立までの航空連合の取り組みを振り返りながら、経過を報告しました。続いて、実業として、民主党が2001年11月に議員立

3. 法改正に向けた取り組み②（「撮影罪」制定）

2010年代 スマートフォンの急速な普及、機内電子機器類使用制限の緩和
(2014年)

2012年9月 JALグループ国内線の**機内で盗撮事案発生**
→ 物証は確認されたものの発生場所の特定に至らず**処分保留で
釈放**に

2015年5月 第5回客室乗務員アンケートで、**1割強**が「機内業務中、無許可で
写真を撮影された」と回答

2019年4月 第6回客室乗務員アンケートで、**6割強**が「盗撮」または「無断
撮影」に遭った経験が「ある」、または「断定できないがある」と
回答の法制化を要請

2020年9月 上川法務大臣（当時）に「盗撮罪（仮称）」法制化を要請

2022年12月 第7回客室乗務員アンケートで、**7割強**が「盗撮」または「無断撮影」
に遭った経験が「ある」、または「断定できないがある」と回答

2023年3月 法務省が**撮影罪等の新設を含む法案**を国会に提出

同6月 参議院で**全会一致で可決・成立**

同7月13日 法施行



与野党・政府への要請行動

記者会見や各種メディアでの主張



4. カスハラに対する課題認識と取り組み

- ✦ 航空関連産業（特に空港）には、接客対応をはじめ顧客との直接的な取引を行う職場が多く存在
- ✦ 高品質なサービス提供が期待される一方、遅延・欠航などの不利益事象も頻繁に発生
 - 暴言や悪質クレームなど、**カスタマーハラスメントに相当する行為は日常的に発生**
 - 個別事案の対応が完了することでケースクローズとなる場合が多く、従業員の心身の安全確保の上では重要課題であるものの、労使協議の俎上には上がりにくかった
 - ※ **機内の保安要員である客室乗務員の業務を阻害する行為とは切り分けられてきた**
- ✦ 厚労省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年3月）公表、連合構成組織の先駆的な取り組み、コロナ禍における交通・運輸産業におけるカスハラの増加（交運労協調査）、政党における法制化をめざす動きなど、社会的機運の高まり
- ✦ 「撮影罪」法制化に向けた具体的な進展と合わせて、職場の実態を広く社会に訴える機会との捉え



**航空連合として組合員向けアンケートを初めて実施
(2022年12月／回答者数652名)**

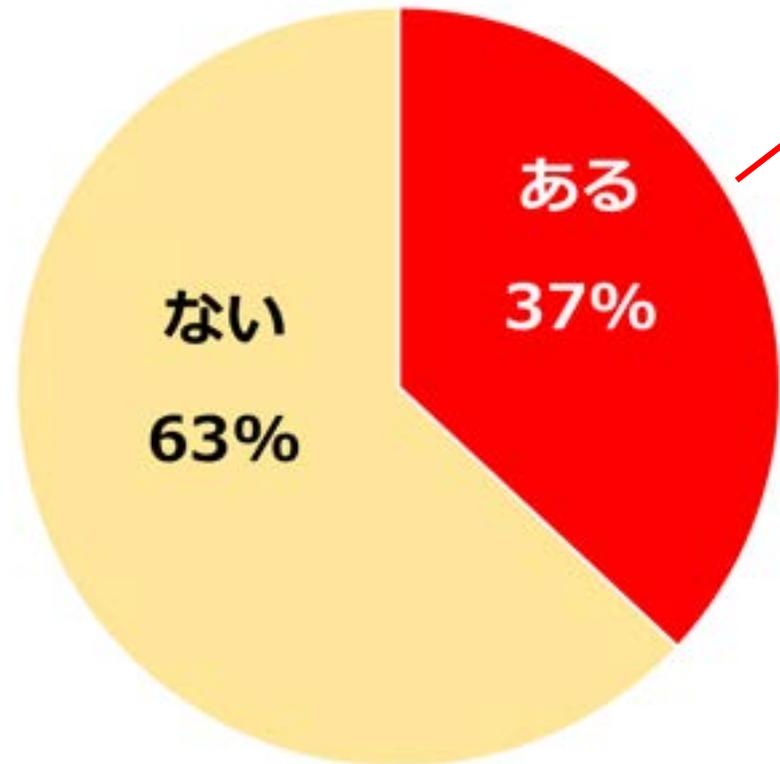
5. アンケート結果①（サマリー）

- 全回答者の**4割近く**が、過去1年以内に利用客や取引先から**著しい迷惑行為（カスハラ）を受けた経験**がある。
- とりわけ「**空港旅客サービス**」や「**旅行予約**」では**5割**を超えている。
- カスハラの内容は、**暴言や執拗なクレームが多数**を占めるほか、過度なサービス要求やセクハラ、無断撮影など多岐にわたる。
- カスハラに対して、半数以上の回答者が毅然と対応したとしているが、多くの場合、**事案発生後もメンタル面への影響が継続**している。
- 全回答者の**半数以上**が、**カスハラに対する会社の対策がない、または有無を含めてわからない**としている。
- 全回答者の**2割強**が、**コロナ禍を経てカスハラやそれに類する事象が増加した**と感じている。

5. アンケート結果②

質問1 直近1年以内に、顧客や取引先からの著しい迷惑行為にあったことがありますか。

全体 (n=652)

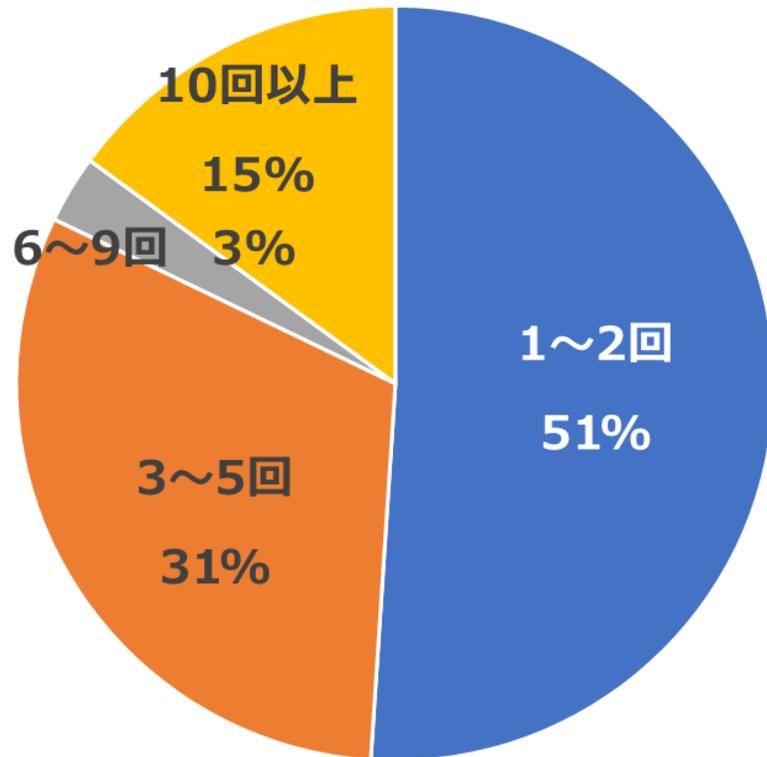


- ・ **空港旅客サービス 52%**(n=361)
- ・ **旅行予約 59%**(n=41)
- ・ ホテル接客 22%(n=36)
- ・ 空港グランドハンドリング 5%(n=112)
- ・ 空港貨物ハンドリング 26%(n=34)
- ・ 旅行・法人セールス 10%(n=39)

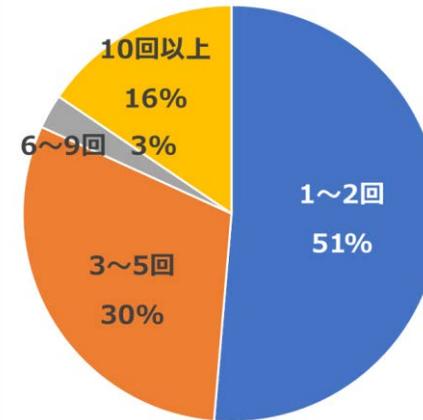
5. アンケート結果③

質問2 (質問1で「ある」場合) 直近1年間でどのくらいありましたか。

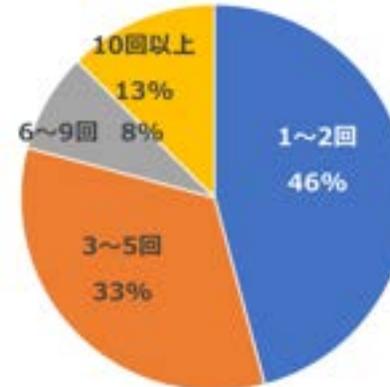
全体 (n=241)



空港旅客サービス (n=187)



旅行予約 (n=24)



5. アンケート結果④

著しい迷惑行為の具体例

【空港旅客サービス】

- ✓ ラウンジ利用対象外旅客に入室をお断わりしたところ「うるさいバカ」「俺は社長だぞ」「使えないブス」と言われた。
- ✓ 欠航のご案内に納得されず「お前もお前の家族も殺すぞ」と言われた。
- ✓ 遅延発生時、遅延証明書は後日WEBからダウンロード可能とお伝えするも、「手書きにて即時発行しろ」「その他に 補償はないのか」などと言われるとともに、担当者の発言をすべて記録して証拠にするとしてスマホカメラを向けられ、ランプパスの顔写真の撮影を執拗に迫られた。
- ✓ 国際線カウンターにて、多額の現金をカバンに入れて持参され、「今すぐどこでもいいから出発したい」「金は出す から発券しろ」など言われた。対応しかねる旨を伝えると、パスポートをカウンターに意図的に置いたままその場を 離れ、出発エリアをうろつく、フロアの真ん中で床に座るなどの行動を繰り返し、長時間にわたり係員を拘束した。
- ✓ ある係員の勤務時間を他の係員に問い合わせ、何時にどこで業務をしているか把握した上で、その現場に足を運び、 話しかけたり、プレゼントを渡そうとするなどして業務を妨害した。

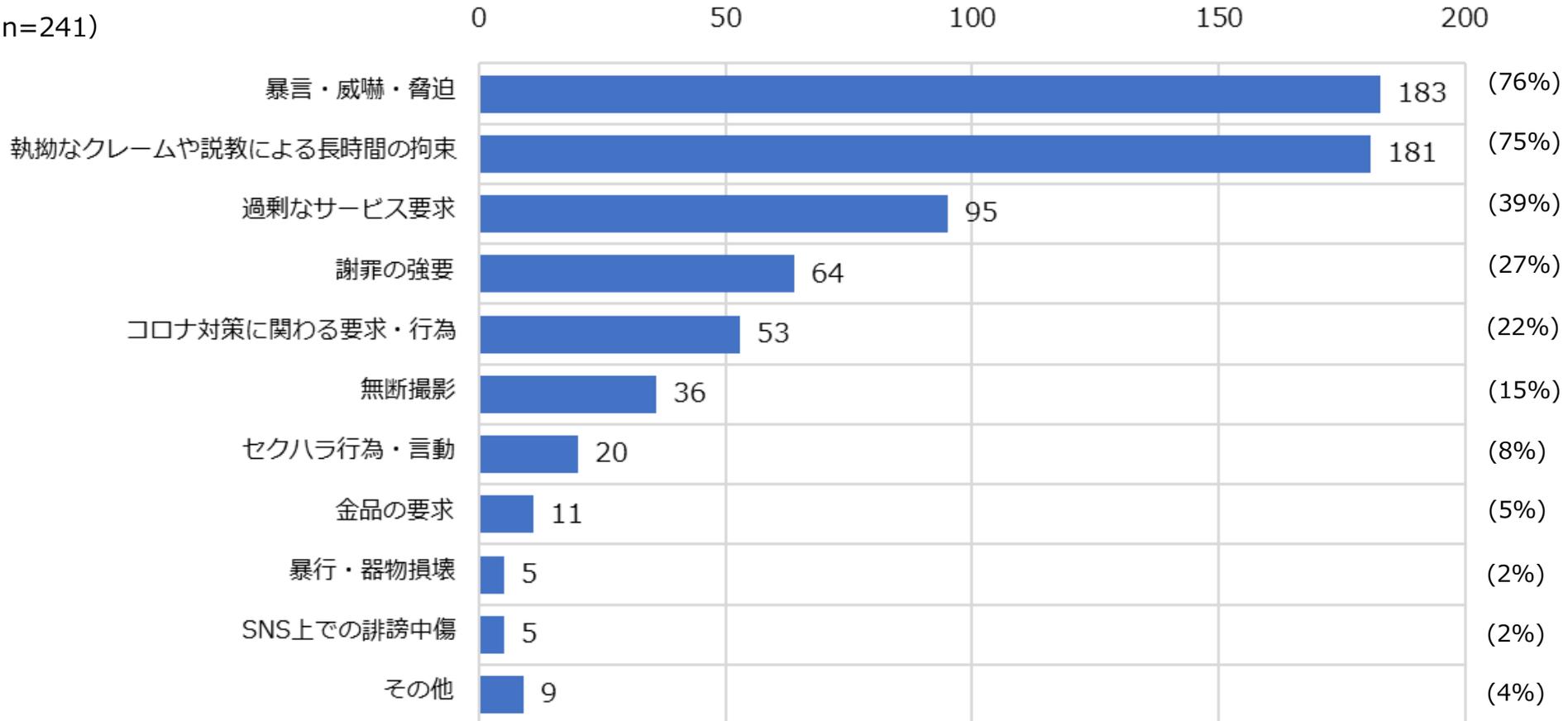
【旅行予約（コールセンター）】

- ✓ Go Toトラベルキャンペーンの際、コロナ感染の拡大により、政府からキャンペーン中止の指示が出たため、お客様に「参加時は割引額相当の支払いが必要」とお伝えしたところ、「この屈辱と同じ思いをお前と、お前の家族にも味わわせてやる」「この電話でお前の住んでいる所はすぐに調べがつくからな」と言われ、卑猥な言葉を浴びせられた。
- ✓ キャンセルとなったお客様にキャンセル料についてお伝えした際、「お前など首にしてやる」「キャンセル料はお前の退職金で払ってやる」などと執拗に話をされ、別のコミュニケーターに代わった後も、同じ対応を延々と繰り返された。

5. アンケート結果⑤

質問3 (質問1で「ある」場合) どのような行為にあいましたか。【複数回答可】

全体 (n=241)

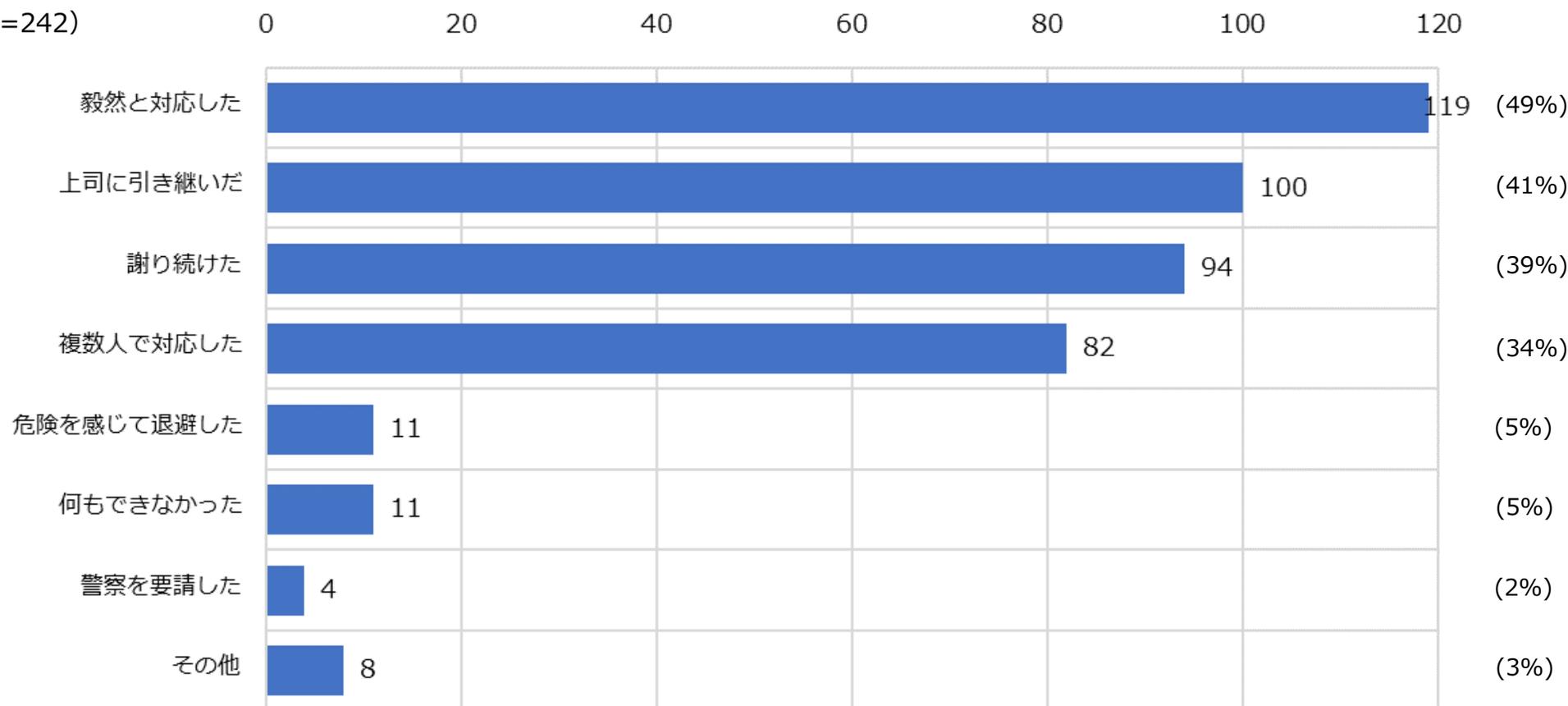


行為にあつた人における割合

5. アンケート結果⑥

質問4 質問3で挙げていただいたなかで、最も印象に残っている行為に対して、どのように対応しましたか。
【複数回答可】

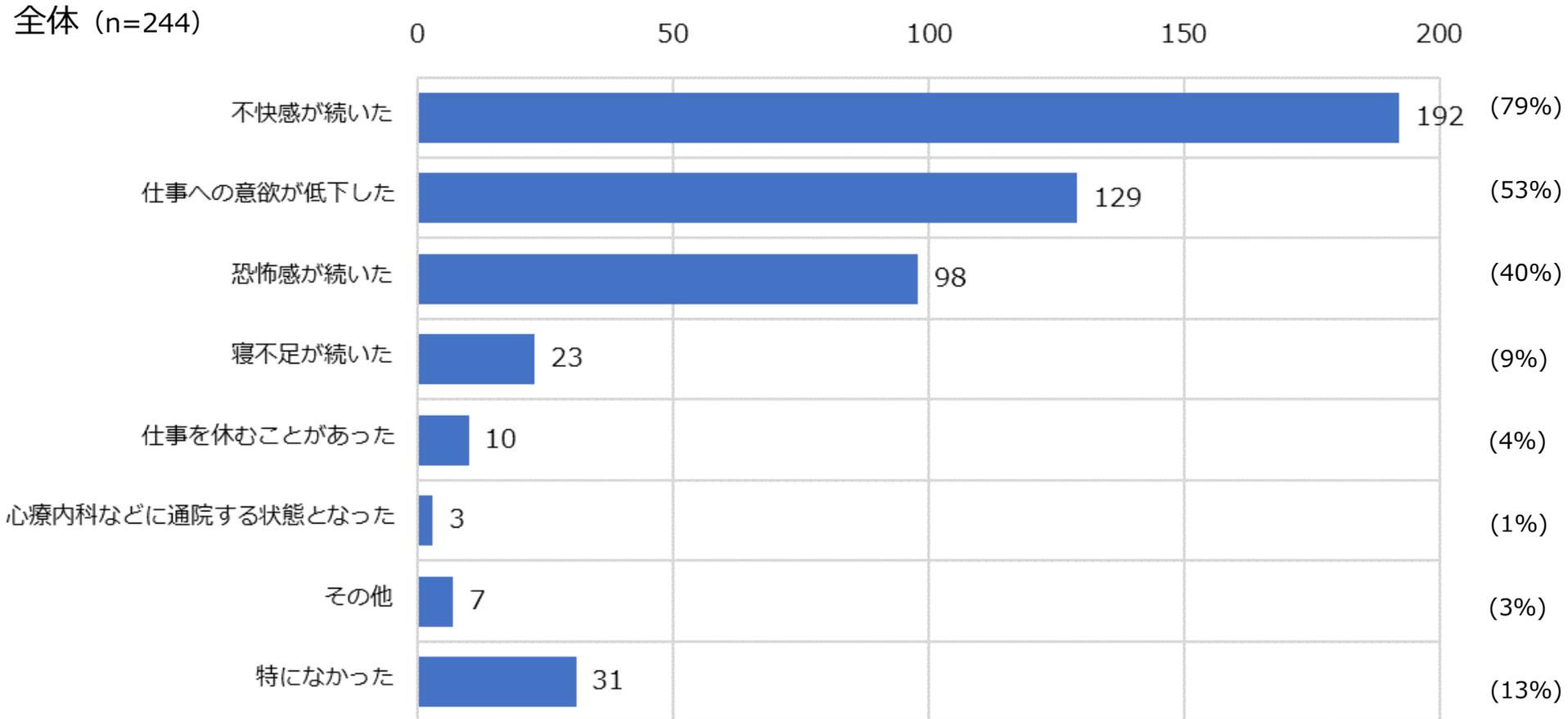
全体 (n=242)



行為にあった人における割合

5. アンケート結果⑦

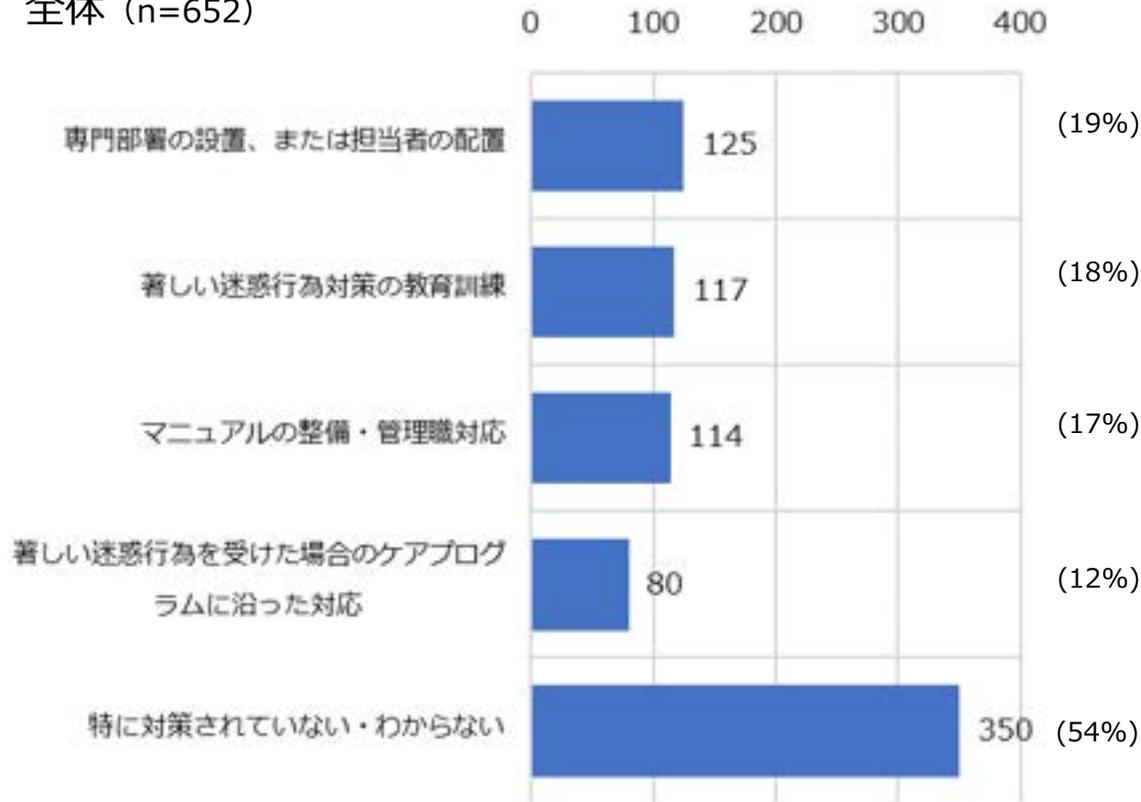
質問5 質問3で挙げていただいたなかで、最も印象に残っている行為のあと、心身の状態に変化はありましたか。【複数回答可】



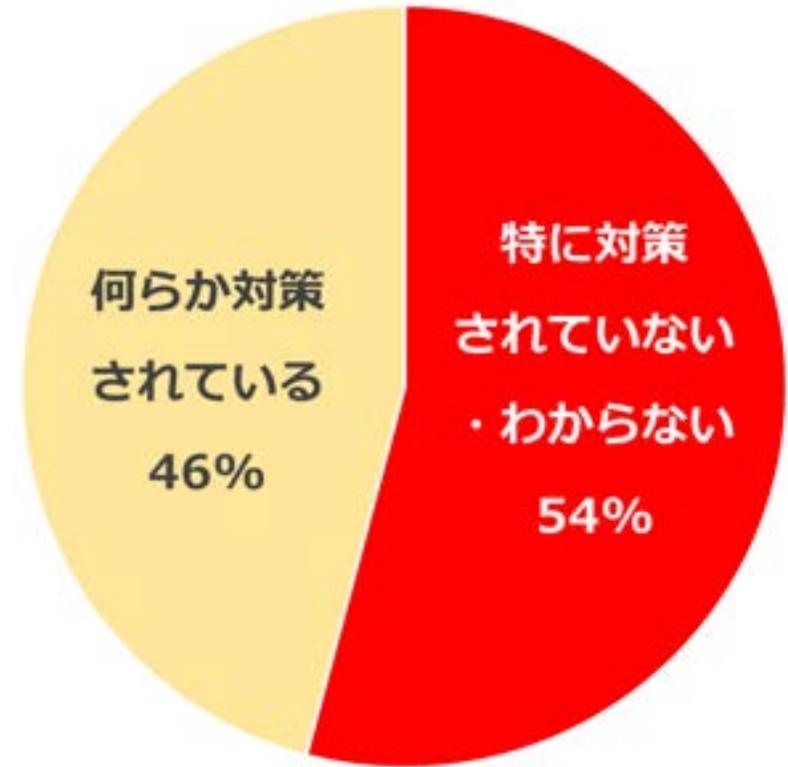
5. アンケート結果⑧

質問6 職場で実施されている著しい迷惑行為への対策はどれですか。【複数回答可】

全体 (n=652)

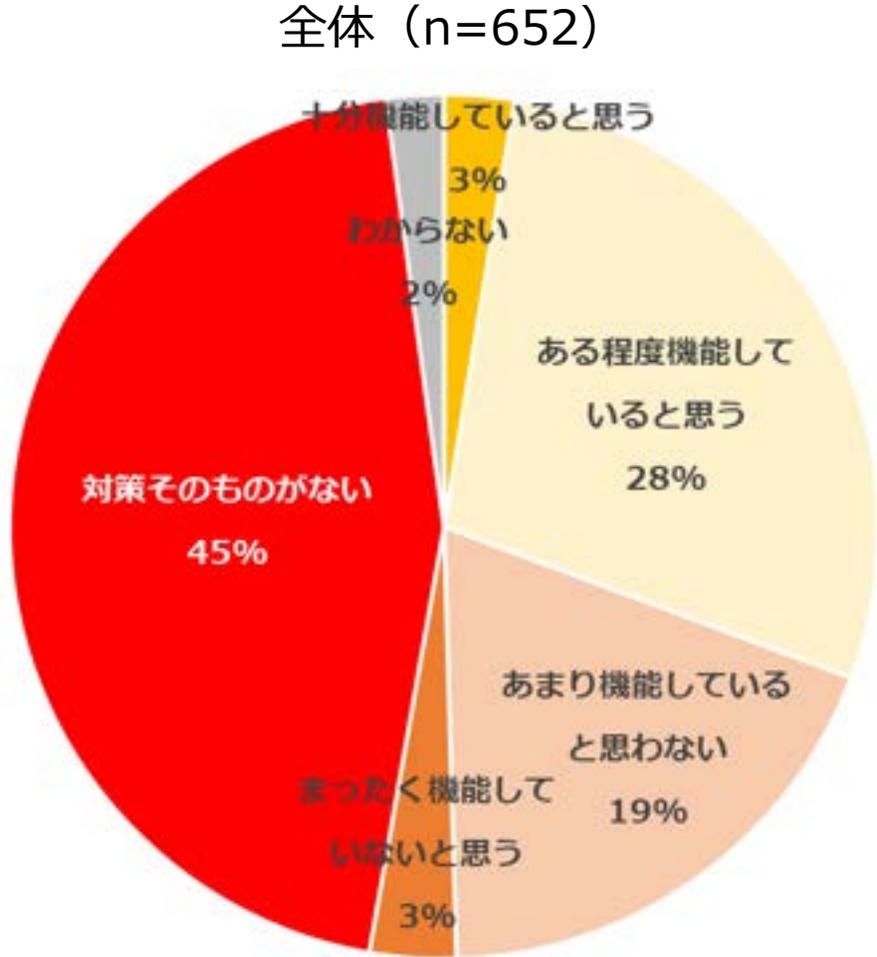


全体に占める割合



5. アンケート結果⑨

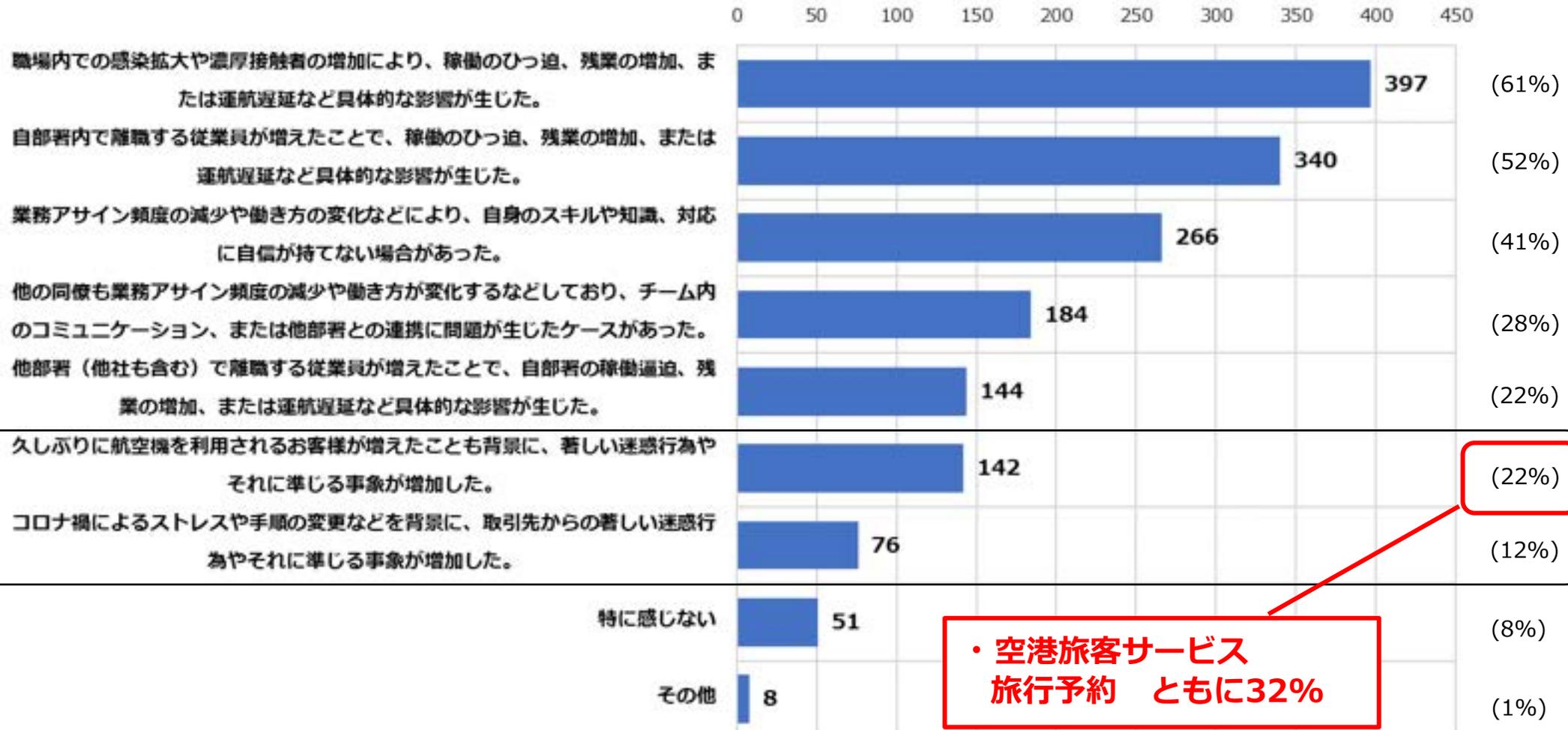
質問7 質問6で挙げられた対策は機能していますか。



5. アンケート結果⑩

質問8 コロナ禍による影響をどのようなところに感じますか？【複数回答可】

全体 (n=652)



全回答者における割合

6. 航空連合の取り組み①

2024/3/27 宮崎日日新聞 (他 地方紙掲載)

- ✦ アンケート結果を踏まえ、2023春闘・2024春闘において、重点取り組み項目の一つにカスハラ対策の強化を位置づけ
- ✦ 2024春闘において、中堅航空会社エア・ドゥの労働組合が、加盟組合では初めてカスハラ対策を会社に要求し、前進回答を獲得

エア・ドゥ カスハラ対策検討へ 労組要望、業界へ波及注目

北海道地域の航空会社A I R D O (エア・ドゥ) の労働組合「ユニオンエア・ドゥ」が、顧客から従業員への迷惑行為「カスタマーハラスメント(カスハラ)」を防ぐため、空港カウンターに監視カメラを設置するなどの対策強化を義務で初めて要望したことが26日までに、労組関係者への取材で分かった。経営側は、カスハラなどの導入に向けた検討を始めると回答した。

航空各社の労組などでつくる「航空連合」によると、加盟労組で具体的なカスハラ対策を求めた事例は初とみられ、業界全体に波及するかが注目される。ユニオンエア・ドゥの三輪谷樹委員長は「一定の成果を得られた。労使協議を実施し、導入に向けて取り組み」と評価した。

組合側は①チェックインカウンターでの監視カメラとボイスレコーダー設置②注意喚起の文言掲示③地上職員の名札廃止からなる

要請を3月中旬に提出。経営側は3月25日付の回答書で「社員を守る必要性は高まっていると認識している」として、①と②については2024年度上半期中に導入に向けた検討を終え、③については職員の意向を精査すると表明した。

組合関係者によると、同社では現場責任者の研修にカスハラ対策が組み込まれているが、実際に客の対応とで解決済みとされるものが多く、対策の議論につながってこなかったという。

航空機内での迷惑行為には航空法の「安全阻害行為」として降機や拘束といった対応ができるが、カスハラには法律の規制がなく、脅迫や暴行など明白な犯罪行為がなければ法的対応が難しい。労組幹部は「法律の制限がないことが職員の長時間拘束や(顧客からの)過度な要求につながっている」と指摘する。

航空連合の坂元博平副事務局長は「法的対応ができるようになるのが望ましい。社単位ではなく業界を挙げて取り組みを強化する必要がある」と強調した。

三輪谷委員長は「社員も社会を構成する一人の人間。対等に利用者やコミュニティを築ける社会になってほしい。取り組みが少しでも社会を変える動きにつながれば」と話した。

ユニオンエア・ドゥが求めたカスハラ対策のポイント

- チェックインカウンターに監視カメラとボイスレコーダー設置
- カスハラ行為に対する注意喚起の文言をカウンターに掲示
- 地上職員の名札を廃止

地上職員半数超が被害

航空会社A I R D O (エア・ドゥ) の労働組合「ユニオンエア・ドゥ」がカスハラ対策のアンケートを実施した。行方不明では「暴言・威嚇・脅迫」が最多。このうち16%は10回以上の被害に遭っている。被害に遭ったのは、客室乗務員、地上職員、整備士、保安要員など。客室乗務員は10%、地上職員は16%、整備士は10%、保安要員は10%と被害に遭った。客室乗務員は10%、地上職員は16%、整備士は10%、保安要員は10%と被害に遭った。

地上職員の4割が対策について「特にされていない」と答えた。被害に遭った5割は「何もできなかった」と回答。同連合によると、現場の職員が耐えきれないでその場を収めること

とで解決済みとされるものが多く、対策の議論につながってこなかったという。

初とみられ、業界全体に波及するかが注目される。ユニオンエア・ドゥの三輪谷樹委員長は「一定の成果を得られた。労使協議を実施し、導入に向けて取り組み」と評価した。

組合側は①チェックインカウンターでの監視カメラとボイスレコーダー設置②注意喚起の文言掲示③地上職員の名札廃止からなる

要請を3月中旬に提出。経営側は3月25日付の回答書で「社員を守る必要性は高まっていると認識している」として、①と②については2024年度上半期中に導入に向けた検討を終え、③については職員の意向を精査すると表明した。

三輪谷委員長は「社員も社会を構成する一人の人間。対等に利用者やコミュニティを築ける社会になってほしい。取り組みが少しでも社会を変える動きにつながれば」と話した。

6. 航空連合の取り組み②

✦ 先駆的な取り組みを進める他産別と連携し、動向の把握と政策のアップデートを実施

2023/12/8 UAゼンセン

12月8日（金）、連合の構成組織で最大の産業別組合であるUAゼンセン（組織人数187万人）と、カスタマーハラスメント政策について意見交換をおこないました。UAゼンセンでは、110万人以上の組合員が小売・百貨店などの流通部門に所属しており、「サービスを受ける側もする側も 共に尊重される社会を創る！」をスローガンに、カスハラ（カスタマーハラスメント）の社会的認知度の向上や、労働者をカスハラから守るための措置の法制化に向けた取り組みを推進しています。航空連合では、前期に実施した組織アンケート（[航空連合NEWS 24-07](#) 参照）を踏まえ、カスハラについて強い課題認識を持っており、今後も他産別や業界団体と積極的に意見交換をおこない、安心して働ける職場づくりに取り組んでいきます。



UAゼンセン 流通部門
桂 義樹 副事務局長

航空連合からは赤池副事務局長（右から2人目）、玉那覇副事務局長（右）らが出席し、活発な意見交換をおこないました。

2023/12/21 JR連合

12月21日（木）、JR連合執行部と、組織拡大やカスタマーハラスメント対策を中心に意見交換をおこないました。JR連合と航空連合は、ともに長距離移動（人流）や観光を担う友好産別として、



左からJR連合 政所事務局長、荻山会長

これまでも産業政策・労働政策の両面で緊密に連携しており、今回も大変有意義な機会となりました。

今後も他業種労組と積極的に意見交換・情報共有をおこない、航空連合の基盤強化につなげていきます。

- 【JR連合提起課題】
・組織人数の拡大や民主的労使関係の展開に向けた取り組み経緯と今後の課題
- 【航空連合提起課題】
・カスタマーハラスメント対策と撮影非法制化に向けた取り組み経緯



左から航空連合 赤池副事務局長、内藤会長、長谷川事務局長

6. 航空連合の取り組み③

✦ 業界団体との意見交換を通じて、産業労使一体となった取り組み推進を強化

2023/7/27 定期航空協会

7月27日（木）、定期航空協会と交運労協、航空連合の3者でカスタマーハラスメント問題に関する意見交換をおこないました。これは、交運労協が2021年に構成組織組合員を対象におこなったアンケートに基づき、交通・運輸に関わる各業界団体に対して、産業労使でこの問題に取り組むよう提起することを目的におこなっているものです。

定期航空協会の大塚 洋（おおつか ひろし）理事長は、**カスタハラ対策を業界全体の課題として取り組む必要性を共有**するとともに、**会員各社の取り組みをサポート**していく意向を示しました。

航空連合では昨年12月に独自の組合員向けアンケートを実施し、実態の把握に努めましたが（[航空連合NEWS24-07参照](#)）、引き続き定航協や交運労協、さらに連合や他の産業別組合とも連携し、加盟組合のサポートから法整備も含め、カスタマーハラスメント対策の強化に取り組んでいきます。



大塚 洋
定期航空協会理事長

住野 敏彦
交運労協議長

内藤 晃
航空連合会長（交運労協副議長）

2024/1/25 空港グランドハンドリング協会

1月25日（木）、昨年8月に設立された空港グランドハンドリング協会（小山田亜希子会長・会員数70社）と初めての産業労使懇談会を開催しました。この懇談会は、空港グランドハンドリングにおける産業労使関係の構築・強化と、処遇改善などを含めた魅力ある業界づくりに向けた認識合わせを目的とし、航空連合からは内藤会長のほか、柳橋副会長や藤倉グランドハンドリング部会長が出席しました。

報道機関に公開した会の冒頭では10社以上が取材に入るなど、高い注目を集める場となり、労働条件の改善や作業安全の確保、カスタハラ対策、生産性向上など、意見交換のテーマは多岐にわたりました。



左上：空港グランドハンドリング協会 小山田会長
右上：航空連合 内藤会長、下：懇談会の模様

今後は、共有した課題認識をもとに労働条件の改善など、労使双方が具体的な取り組みを進めるとともに、産業政策を中心に連携できる分野について産業労使の枠組みで実行力を高め、グランドハンドリング領域の問題解決と魅力ある業界づくりを推進していきます。

7. 業界の動向

2024/6/14 日本経済新聞

2024/5/14 読売新聞

ANAが「カスハラ」マニュアル、社員の裁量から統一ルールで対応…機内セクハラにも対応策

航空大手のANAホールディングス（HD）が、利用者から理不尽な要求や嫌がらせを受ける「カスタマーハラスメント（カスハラ）」への対応マニュアルを作成したことがわかった。これまでは対応する社員の裁量に委ねられていたが、統一ルールを作成することで従業員を守る。空港では複数の航空会社がサービスを提供しており、対応が異なるように同業他社との連携も図る考えだ。

全日空（ANA）の機体

カスハラには違法行為かどうかが明確でないことも多く、企業が対応に苦慮している。ANA HDは明確な線引きを定め、カスハラを繰り返す利用者には対応しないなど毅然きぜんとした対応を促す。

ANA HDによると、2023年度は社内で報告されただけでも288件のカスハラがあった。電話では暴言、空港では暴行、機内ではセクハラなどが多く、それぞれに対応策をまとめた。カスハラには複数人で対応するとともに、違法行為に発展した場合に備え、相手の承諾を得た上で録音・録画などの記録を残すことを基本とする。宮下佳子CS推進部長は「カスハラは他の乗客も嫌な気分させる。対応力に磨きをかけて防止に取り組む」と話す。

カスハラの被害は年々、深刻化している。連合が約1000人の会社員らを対象に22年に実施した調査では、直近5年間でカスハラが「増加した」との回答が36・9%を占めた。被害を受けた人の38・2%が「出勤が憂鬱ゆううつになった」と回答している。

厚生労働省は22年にカスハラ対策の企業マニュアルを公表しており、企業の対応が徐々に進んでいる。東京メトロは今年3月、カスハラに該当すると判断した場合、原則としてその後の対応を断るなどとした指針を策定した。JR東日本も4月、同様の方針を公表している。東京都も防止条例の制定を目指している。

ANAHDが把握したトラブルの例と対策

| | |
|-----|---|
| 電話口 | <ul style="list-style-type: none"> 料金の変動に「詐欺だ」と大声を出す 「殺すぞ」「わび状を書け」などの暴言 |
| 空港 | <ul style="list-style-type: none"> 係員を突き飛ばす 搭乗時間に遅れ、「乗せないなら金を払え」と大声を出す 無断で顔などを撮影する |
| 機内 | <ul style="list-style-type: none"> 何度も客室乗務員を呼んで業務を妨げる 客室乗務員に「金がほしいんだ」と現金を押しつける |

- 組織として対応
- 不当要求に対しては強しに屈せず、徹底的に断る
- エスカレートした場合は警察に通報
- 可能な限り、録音・録画

航空2社、カスハラで連携

ANAとJAL 対策指針を共通化

全日本空輸（ANA）と日本航空（JAL）の航空大手2社は「カスタマーハラスメント（カスハラ）」について対策指針を共通化する。社会問題化するカスハラに対し、国内航空シェアで7割超の両社が連携して対策に実効性を持たせる。

顧客との接触が多い航空業界では予約を受け付けるコールセンタースタッフがカスハラ被害にあうケースが多かった。ANAでは2023年度に288件が報告されている。業界を代表する2社が対策に先鞭（せんべん）を

つづけることで、企業の本気度を社会に示す。2社はカスハラについて「顧客が優越的な立場を利用して不法行為や不当行為・不当要求をする」として社員の就業環境が害されることと共通化。行為を「暴言」「暴行」「業務スペースへの立ち入り」など9つに分類した。カスハラ疑いがある行動を現場で判断しやすくし、上司や警察などに行える対応を容易にする。カスハラを受けたと判断した後は2社が個別に定めるマニュアルに基づいて対応する。JALが先行して23年4月にカスハラガイドラインを整備。悪質な場合は会社として警告書を出すほか、社員の心のケアをする相談窓口を設けた。

航空連合として、これまでの取り組みや成果も踏まえ、カスハラ防止の法制化に強く賛同し、さらなる取り組みを進めていきます。

引き続きのご連携をお願いいたします。