

国官参事第 236 号

平成 30 年 6 月 6 日

日本航空株式会社

客室本部長 安部 映里 殿

国土交通省航空局安全部長

高野 滋

客室乗務員の不適切な行為等について(嚴重注意)

平成 30 年 5 月 23 日（日本時間、以下同じ）、JAL8791 便（ホノルル国際空港発-関西国際空港着、ボーイング式 787-8 型）の巡航中の機内において、貴社のバンコク基地所属の客室乗務員 1 名が、1 回目の機内食サービス終了後、割り当てられた休憩時間帯において、化粧室に缶ビール 1 缶を持ち込んで飲み、乗務員用の休息室で 1 時間程仮眠をとった後、業務を行った事案が発生したと、6 月 1 日に貴社から航空局に報告があった。

本件については、5 月 31 日、当該便を利用した乗客より、貴社のお客さまサポート室に「機内で客室乗務員が化粧室でビールを飲んだ疑いがある」との問い合わせがあり、当該客室乗務員等への聞き取り調査の結果、6 月 1 日に当該事実が判明したものである。

上記事案に関しては、別紙のとおり客室乗務員の不適切な行為及び不十分な客室乗務員管理が判明した。

これらは、客室乗務員が客室安全業務を正常に実施できないものであり、航空機の運航の安全性に影響を及ぼしかねず、航空法第 104 条で定める国土交通大臣の認可を受けた運航規程に違反するものである。

公共交通を担う航空運送事業者である貴社において、このような不適切な行為等が行われたことは極めて遺憾であり、嚴重に注意する。

ついては、今後、このような事態が起こらないよう、本事案を真摯に受け止め、必要な再発防止策を検討の上、平成 30 年 7 月 4 日までに文書にて報告されたい。

客室乗務員の不適切な行為及び不十分な客室乗務員管理

- 客室乗務員が乗務開始の 12 時間前から運航終了するまで一切の飲酒を禁止している国土交通大臣の認可を受けた運航規程に違反していた。
- 客室乗務員に対するコンプライアンス教育の更なる充実及び徹底の必要性が認められた。