



www.alpajapan.org

日乗連ニュース

ALPA Japan NEWS

Date 2003.05.30

No 26 - 72

発行: 日本乗員組合連絡会議・ALPA Japan

幹事会

〒144-0043

東京都大田区羽田5-11-4

フェニックスビル

TEL.03-5705-2770 FAX.03-5705-3274

E-mail:office@alpajapan.org

全日空乗員組合

『顔写真付きネーム・プレート』機内掲示の問題点

LEGAL 委員会ニュース

全日空では顧客のサービス・満足度を向上させるとの目的で CS(Customer Satisfaction)検討委員会を立ち上げ、2003 年度早々より運航乗務員の『写真付きネーム・プレート』の機内掲示を開始すると発表しました。

会社は

- 1) 顔写真と名前を掲示することが安心感・信頼感を高め、顧客を満足させる。
- 2) 実施する事で、乗員自身の気が引き締まり責任感を新たにすることになる。
- 3) 安全運航に責任と権限を有する乗員がお客様に「顔」をだして運航するのは当たり前。と主張しています。

しかし「顔写真付きネームプレート」の機内掲示について数々の問題点が指摘されています。

安全・保安上の観点

近時、ハイジャック、破壊活動等の事件が発生していることから、運航上の安全については様々な保安上の配慮が必要です。このような中で、乗員の容貌と氏名が一致する形で公開されることは、危険要素を不用意に増やすだけであると思われます。何らかの方法で、乗務する乗員の氏名が事前に察知されていれば、搭乗前の当該乗員が狙われ、手荷物への工作、脅迫、妨害など、何らかの破壊活動等に利用される危険が増すからです。

全日空においては過去に 10 件のハイジャック事件が発生しています。H.11.7.23 全日空 61 便では、犯人に機長が刺殺されたのみにとどまらず、乗客 492 名をのせたジャンボ機が、犯人の操縦で市街地上空 300m まで降下し、世界にも類をみない大惨事を危機一髪のところまでまぬがれたという忘れがたい事件を経験しています。操縦室に乗員が何名いる、どの顔写真が機長である様な情報は現情勢下であえて公開にする必要があるのでしょうか

一部の乗客との紛争防止の観点

毎日の運航においては、天候や機材故障などにより、遅延、目的地変更、運航の取りやめなど、様々なイレギュラーが起こりえます。周知のとおり、乗客には様々な人がおり、理由のない苦情を寄せる人、その他いわゆる Unruly Passengers が存在することは否定できません。乗員は乗務が終了すれば降機し、空港の構造によっては、一般乗客もいるロビー等を通して移動せざるを得ま



せん。そのような際に、当該便の乗員の氏名と容貌が一致することにより、さまざまな運航上の苦情を、居合わせた乗員に直接ぶつける乗客が出現する事態が予想されます。その場合、運航の直接の担当者である乗員は、他の地上職員や客室乗務員の場合よりも、さらに対応に苦慮する事態になる虞があります。

またそのようなイレギュラーの場合だけでなく、一部の航空マニアにより、待ち伏せ、追尾等のストーカー的な行為を受ける可能性も否定できません。運航上、Unruly Passenger, 泥酔者等の搭乗を拒否したり、法令化された機内禁煙、機内迷惑行為に対して警告分を発出した場合、発出者が特定できれば旅客の中には、直接危害を加える危険性がある者がいると言えます。定航協は警告文に当該機長の個人名を掲載しないよう当該官庁と調整しています。

事故・異常運航時発生時、実名・写真付き報道を自ら容認

名札の顔写真は、会社説明によれば鏡面仕上げで写真撮影されにくいとされていますが、実際はデジカメ、携帯で鮮明に撮影可能です。会社は乗客搭乗時機内掲示した後、乗員が取り下げるとか、乗客が顔写真を撮影しようとしたら、客室乗務員がそれを阻止すると説明をしています。

肖像権の問題

人には、私法上の人格権の一つとして、みだりに自己の容貌を撮影した写真等を公開されない権利（肖像権）があります。判例・学説上、このような権利が保障されるべきこと自体は、異論のないところと思われます。

一方 JAL、JAS 等日航関連では既にネームプレートの機内掲示が長年実施されてきています（顔写真無し氏名のみ）。各社の OM にもネームプレートの掲載について記載されています。

しかしながら、2001.9.11 同時テロ・ハイジャック事件、アル・カイダ掃討のための米国によるアフガニスタン侵攻、大量殺戮兵器保有、アル・カイダ支援疑惑理由によるサダム・フセイン政権打倒のイラク戦争の世界情勢下、我々運航乗務員はいつテロ・ハイジャックに瀕するかも知れない危険な状況の中で、世界の空を飛行しています。テロやハイジャック犯はあらゆる手段により航空機の奪取や破壊を狙っていますが、その運航を委ねられている運航乗務員もそのターゲットになる可能性も否定できません。

現在全日空では『顔写真付きネーム・プレート』機内掲示には上記の様な重大な問題点があるので、その実施には強く反対しています。

顔写真が無くても当該便の運航乗務員の特定は可能です。機内アナウンスで運航乗務員を紹介する場合でも、姓名ではなく姓（苗字）のみに限定すべきとの意見もあります。

既に「ネームプレート」を機内掲載している各社の運航乗務員の皆さんにも改めてネームプレートの問題点を考える機会としていただければと思います。

今後も『（顔写真付き）ネーム・プレート』の機内掲示に対しては、日乗連で取り組んでいきます。