

プライバシーに関する情報、保安に関する情報および商品名等については、一部非公開とさせていただきます。

客室乗務員の不適切な行為に対する再発防止策について

- 1. 発 生 日 2018 年 12 月 17 日
- 2. 便名及び区間 **JL0786/17DEC**
 成田国際空港発（JST17 日 19:58 発）
 ダニエル・K・イノウエ国際空港着（JST18 日 02:27 着）
- 3. 使用航空機 787-9 型機 JA874J
- 4. 乗員・乗客数 乗員 12 名（うち客室乗務員 10 名） 乗客 123 名（含む幼児 1 名）
- 5. 概 要

JL786 便（成田発ホノルル行き）の航行中、一食目のミールサービス終了後、先任に、乗務員からアルコール臭が感じられる、との報告があった。アルコール検知器を使用して、当該乗務員の呼気アルコール濃度を検査したところ、**0.15mg/L**の値が示された。当人は [REDACTED] (口中清涼液)の影響を主張した。

30 分後に再検査を実施したところ、0.10mg/L の数値が示された。

当該乗務員は、その後、業務を外れ、翌日デッドヘッドで帰国した。

6. 客室乗務員に関する情報

	着座位置	職位/担当業務	年齢	国籍	入社年度
①	前方左側 L1	先任客室乗務員/ビジネスクラス	■	■	■
②	前方左側 L1	/ビジネスクラス	■	■	■
③	前方右側 R1	/ビジネスクラス	■	■	■
④	前方左側 L2	/ビジネスクラス	■	■	■
⑤	前方右側 R2	/プレミアムエコノミー・エコノミー	■	■	■
⑥	翼上左側 L3	/プレミアムエコノミー・エコノミー	■	■	■
⑦	翼上右側 R3	/プレミアムエコノミー・エコノミー	■	■	■
⑧	後方左側 L4	/エコノミー	■	■	■
⑨	後方右側 L4	/エコノミー	■	■	■
⑩	後方左側 R4	/エコノミー	■	■	■

7. 当該客室乗務員 (6.④の乗務員) の配置および職位

■ ■ キャビンアテンダント (1995年4月1日入社)

8. 客室レイアウト

6. で示した客室乗務員①～⑩の配置位置を下記のレイアウト図内に示す。



9. 発生状況 (以下、各客室乗務員には、上記8で示す項番を付す)

<p>17:55頃 (JST、以下同様)</p>	<p>当該乗務員は、出頭時刻直前に出頭した際、先任は初対面であった。</p> <p>成田出頭時、定められた手順(※)に従い、アルコール検査を実施し、全乗務員の数値が0.00mg/Lであることを相互に確認した</p> <p>当該乗務員との相互確認については、全乗務員への聞き取りの結果、一回目は乗務員③が実施し、二回目は乗務員②が実施したものと推定される。ただし、乗務員③は、相互確認の結果、相手の数値が0.00mg/Lであったことを記憶しているが、誰と相互確認を実施したのかを正確には記憶していない。乗務員②は、当該乗務員の数値が0.00mg/Lであったことを明確に記憶している。</p> <p>(※) 検査実施の手順</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 先任または管理職(含、代行指名者)の管理下で実施 2. 一人2回ずつ別のアルコール検知器を使用し確認 3. 2回の数値の確認は別人格が実施
<p>19:58</p>	<p>ブロックアウト</p>
<p>21:00頃 サービス開始</p>	<p>当該乗務員は、乗務員③と同じ通路で、前方右側のビジネスクラスを担当していた。</p>
<p>23:15頃 エコノミークラス サービス終了</p>	<p>エコノミークラスのサービス終了時(ビジネスクラスはサービス中)、乗務員⑤は、MIDギャレー(ビジネスとプレミアムエコノミークラスの間)の小物入れの脇に、シャンパンらしきものが半分ほど入ったプラスチックカップが置かれているのを見た。誰が何のために置いているのかは判らなかつた。プラスチックカップの臭いを嗅いだところ、アルコールの臭いがした。どのような種類のアルコールかは判らなかつた。</p> <p>※ 当該乗務員は、このプラスチックカップについては記憶に無い、と述べている。</p>
<p>ビジネスクラス サービス終了</p>	<p>客室乗務員⑤は、クルーミールを摂取後、MIDギャレーで酒類の入ったカートの保税処理を行っていたところ、当該乗務員から「おつかれさま」と1メートル程度の距離で話しかけられた。その際に「アルコール臭がする」と感じた。会話中もアルコール臭を感じた。どのような種類のアルコールの臭いであるかは、特定できなかった。</p> <p>その後、休憩に入る前、内容は正確に記憶していないが、当該乗務員と「ヘルプが必要か?」、「到着書類のリチェックをしようか?」といった会話をした際にも、アルコールの臭いがした。臭いの強さは1回目と同じ程度であったと記憶している。</p> <p>乗務員⑤は、OWギャレー(エコノミークラス中間に位置)にいた乗務員⑨に当該乗務員からアルコールの臭いがする旨を伝えた。</p> <p>乗務員⑨は、本当にアルコールの臭いがするかを確かめるために、L2 C/A シー</p>

	<p>トに行き、当該乗務員と話をした。当該乗務員は酔っているように見え、アルコールの臭いが感じられた。このため、乗務員⑨は、 乗務員⑤に乗務員⑧へ相談するよう進言した。</p> <p>乗務員⑧は、乗務員⑤および⑨から、以下の報告を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当該乗務員はアルコール臭がする。(乗務員⑤および⑨) ・ シャンパンらしきものが入ったプラスチックカップがギャレー内に残置されていた。(乗務員⑤) ・ 「以前、フライト中に に、残置されたシャンパンボトルが発見されたことがあった。客室乗務員の誰かが飲酒した可能性が疑われたが、その便に当該乗務員も乗務していた」と聞いた。(乗務員⑤) <p>当該乗務員は、FWD ギャレー (操縦室とビジネスクラスの間) で前任とクルーミール (洋食) を摂取した後、L2 C/A シートで、お客さまから依頼された「フライトログ」を作成した。</p> <p>乗務員⑤からの報告を受けた乗務員⑧が、前方客室の当該乗務員の様子を見に行った。当該乗務員は、ぼんやりした様子でL2 C/A シートに座っていた。乗務員⑧が「体調は大丈夫か？」と確認したところ、当該乗務員は口に手をあてながら「大丈夫」と答えた。当該乗務員の呼気からは、フルーティーで花のハンドクリームのような匂いが感じられたが、アルコール臭は感じなかった。</p> <p>その後、当該乗務員は歯磨きのためトイレに入った。</p> <p>乗務員⑧は当該乗務員の様子を前任に報告すべく前方客室に向かったが、前任が他の客室乗務員②と一緒にであったことから、当該乗務員の体調に懸念がないか、との会話に留めた。それに対し、前任はそのような状況は感じられないと答えた。</p> <p>その後、乗務員⑧は客室後方に戻り、インターフォンで前任に「当該乗務員からアルコールの臭いがすると言っている乗務員がいること」を報告した。</p>
23 : 50頃	<p>乗務員⑧からの報告を受けた前任は、お客さまから記入を依頼された「フライトログ」に使用するシールをもってL2に出向いたところ、当該乗務員は既に「フライトログ」の記入を終え、真っ暗な中でL2 C/Aシートに着席していた。前任は、当該乗務員と会話をしながら、様子を確認したが、アルコール臭は感じなかった。</p> <p>同じ頃、乗務員②は、当該乗務員の体調を気遣い、R2ドア付近から、真っ暗な中でL2 C/Aシートに着席する当該乗務員の様子を観察した</p> <p>※ 乗務員②は、この際、当該乗務員の表情は見え、アルコール臭は感じなかったと述べている。</p> <p>その後、当該乗務員がFWD ギャレーに来たため、前任は「他の乗務員からアルコールの臭いがするとの報告を受けている」ことを当該乗務員に伝え、当該乗務員の下承のもと、アルコール検査を実施することとした。</p> <p>その時、様子を見に来た乗務員⑧は、カーテンの外で待機していた。</p> <p>検査には、前任が携行していた会社貸与のアルコール検知器を使用した。</p>

	<p>一回目の検査を実施後、当該乗務員は、慌てて検知器を隠し、動揺した様子で検知器を振って、値をゼロにリセットした。再度、検査の結果、検知器には、<u>0.15mg/L</u>の数値が表示された。</p> <p>当該乗務員は、驚いた様子で、検知器を振ってリセットした後、再度検査を実施したが、数値は変わらず、<u>0.15mg/L</u>であった。</p> <p>当該乗務員は、「 （口中清涼液）をしたからではないか」と述べた</p> <p>※ この検査の後、FWDギャレーから出てきた当該乗務員とすれ違った乗務員②は、当該乗務員からシャンパンのようなアルコール臭を感じるとともに、彼女の表情がぼんやりとして見えた、と述べている。立ち位置は、当該乗務員の真横で、呼気がかかる距離であった。</p> <p>前任は、当該乗務員に休憩を指示するとともに、機長に報告の上、30分後にあらためて検査を実施することとした。加えて、次回検査まで、飲食、歯磨き、 （口中清涼液）をしないよう、当該乗務員に指示した。</p>
	<p>乗務員⑧は、保税品の書類の確認に際して、MIDギャレーのプレミアムエコノミークラス（以下、PY）用シャンパン（6oz：約170g）の残数が、搭載時の40本より1本少ない39本となっていることに気づいた。当該便のPY旅客は2名のみで、フライトを通してシャンパンのオーダーは無かった。</p> <p>乗務員⑧がMIDギャレー内のトラッシュカンを捜索したところ、空のシャンパンボトルが発見された。エコノミークラスを含め、他の乗務員についても、PY用シャンパンを旅客に提供した者はいなかった。</p> <p>乗務員⑧は、上記の旨を前任に報告した。</p>
00：20頃	<p>前任は、乗務員⑥、⑧の2名立ち合いのもとで、当該乗務員に再検査を実施した。検知器の誤差の可能性を考慮し、異なる検知器 で2回実施した。</p> <p>1回目：前任の検知器を使用。 先に前任が検査を実施し、数値が0.00 mg/Lであることを確認した。 リセット後、当該乗務員の検査を実施したところ、<u>0.10 mg/L</u>の数値が表示された。</p> <p>2回目：乗務員⑧の検知器を使用。 当該乗務員の検査を実施したところ、<u>0.10 mg/L</u>の数値が表示された。 リセット後、乗務員⑥が検査を実施し、数値が0.00 mg/Lであることを確認した。</p> <p>この結果を受け、前任は、当該乗務員を全ての業務から外し、AFTギャレー（エコノミークラス後方に位置）での待機を命じた。 当該乗務員は、それを素直に受け入れ、AFTギャレーで待機していた。サービス終了間際に、他の乗務員を手伝おうとしたが、前任に止められ、その後は大人しく、AFTギャレー内に留まっていた。</p> <p>当該乗務員は、L2ドアの責任者であったため、ドア責任者にアサインされていなかった乗務員⑨を新たにL2ドア責任者として指名し、機長以下、全乗務員</p>

	でこの変更を確認した。
02:27	着陸
03:00頃 ホノルル到着	ホノルル到着後、航務課に設置している運航乗務員用のアルコール検知器 [] で当該乗務員の呼気を検査したところ、0.00mg/Lの数値が表示された。なお、この際、当該乗務員は、吹き込みがうまくできず、検査結果が表示されるまで、何度か吹き込みを繰り返している。

本件に関するお客さまからのご指摘やお問合せはなかった。

当該客室乗務員は復路の乗務を外れ、翌日のJL0785/18DECにてデットヘッドで帰国した。

10. その他の事実

乗務員⑤が言及した、過去の同種事例について、調査を行った結果、当該乗務員は、2017年11月に、乗務中の飲酒の疑いが指摘されていたことが判明した。詳細は、別紙3参照。

11. 飲酒の有無に関する考察

当該乗務員は、一貫して飲酒を否定しているが、会社として、以下の事実を総合的に判断し、本事例については、機内において飲酒があったものと判断した。

- 複数回のアルコール検査の結果、当該乗務員の呼気からアルコールが検知されたこと。
(初回：① 0.15mg/L、② 0.15mg/L、2回目(30分後)：① 0.10mg/L、② 0.10mg/L)
- 計3名の乗務員 [] が、当該乗務員からアルコールの臭いがした、と証言していること。
※ 加えて、計4名の乗務員 [] が、当該乗務員の様子が通常では無いように感じたと言明している。
- 当該乗務員は、2017年11月にも乗務中の飲酒の疑いを指摘されていること。
- お客さまからの注文はなく、サービスに供していないはずのPY用シャンパンボトル(6oz)の空瓶が、MIDギャレーのトラッシュカンより発見されていること。
- 実証実験の結果、 [] (口中清涼液)や摂取した食事が、アルコール検査の結果に影響を及ぼした可能性が認められなかったこと。実証実験の詳細は別紙1参照。

12. 問題点および要因

(1) 問題点

当該乗務員が機内で飲酒した。このことは、「乗員は、乗務開始の12時間前から乗務終了後まで、一切の飲酒することを禁止する」とする、運航規程に違反していた。

(2) 要因

- ① 飲酒が「安全運航に関わる問題である」という組織の認識が不十分であった。
 - a) 2017年に発生した当該乗務員の同種事例においては、当該乗務員の飲酒はしていないという主張を受け入れ、対応については、乗員部レベルでの日常指導に留まった。そのため、本部内での共有がなされず、飲酒の可能性の観点で調査や再発防止策が講じられなかった。
 - b) 2018年5月22日の客室乗務員飲酒事例の発生に際して実施した対策が、コンプライアンス

スに関連する乗務員の管理に留まり、組織的にリスクを管理する等の踏み込んだ対策を実施していなかった。

- c) 2018年10月28日に発生したロンドンにおける運航乗務員の乗務前飲酒事例を受け、全社的に「飲酒は安全運航に関わる事項である」と認識して、意識の啓発に取り組んでいたが、浸透が不十分であった。
- ② 乗務員に対する継続的かつ組織的な管理体制が不十分であった。
- a) 2018年10月28日に発生したロンドンにおける運航乗務員の乗務前飲酒事案を受け、出発前のアルコール検査を導入し、水際対策を実施してきたが、全員共通の対策に留まり、個人の状態に応じた踏み込んだ取り組みが不足していた。
 - b) アルコールに関連する疾病やトラブルがあった客室乗務員に対して、継続的に本部が関与する仕組みが不十分であった。

13. 再発防止策

(1) 要因①への対策

①-a 実施済みの対策

- ・ 事例周知と注意喚起
- ・ Corporate Safety および客室本部長レターの発行

①-b 実施中の対策

- ・ 全社員対象「アルコールに関する研修」(12月末終了予定)
- ・ 上記教育を受けたグループディスカッション(3月末終了予定)
- ・ 客室本部「飲酒ケースに起因する健康関連教育」(3月末終了予定)
- ・ 乗務パターン出発時における全客室乗務員の機器によるアルコール検査(12月5日より実施)
- ・ 到着時の随時アルコール検査の実施(10月15日より実施)

①-c 今後の対策

- ・ 「定期安全教育」(年1回)における「アルコールに関する安全意識教育」を実施する(2019年度より実施)
- ・ CAM Safetyの「酒精飲料、薬品」に関わる規定を改訂し、業務中の乗務員の相互確認において「酒精飲料、薬品」の影響が疑われる場合は、会社に報告することを義務付ける(スケジュールは別途報告)
- ・ 航行中の随時アルコール検査の実施(スケジュールは別途報告)

(2) 要因②への対策

(2)-a 実施済みの対策

- ・ 当該乗務員の乗務停止(2018年12月20日以降)
なお、当該乗務員の処遇については、社内諸規定に則り、厳正に対処する。

(2)-b 今後の対策

- ・ アルコールに関連する疾病やトラブルがあった客室乗務員を組織として把握し、組織と健康管理部が連携して、定期的に確認する仕組みを構築する(スケジュールは別途報告)
- ・ 管理職一人当たりの乗務員配置数を削減し、配下の乗務員の状況について、よりきめ細かく把握できる体制を構築する(スケジュールは別途報告)

以上

別紙1. アルコール検知器について

別紙2. 乗務員との面談等の状況(12月25日現在)

別紙3. 過去に飲酒の疑いが指摘された事例

別紙4. 787-9 客室レイアウト

1. アルコール検知器の仕様

- ・ 半導体タイプで、アルコール以外のガスに反応することがある。
- ・ アルコール検知器協議会の基準をクリアしており、最大許容誤差は、測定濃度に対し $\pm 0.03\text{mg/L}$
- ・ 最小測定値は、 0.05mg/L で 0.04 以下は切り下げられる (0.1 と表示された場合の濃度は、 $0.1 \sim 0.14$)
- ・ 湿度や高度などの環境の変化の影響を受けやすい。
- ・ 外部の空気と混ざって吹きかけるので、センサーに口から出た息がかかったかどうかを厳密に判定できない(吹込み量不足のエラーは出る)。したがって、息を吹きかけたフリをするとアルコール 0 と表示される可能性がある。
- ・ 食事、喫煙、オーラルケアの後は、うがいをするか 20 分経ってから検査を実施する。
- ・ センサー寿命は購入後 1 年経過または 1000 回測定した場合のどちらか早い方 (使い捨て)。センサー使用回数が 1000 回以上になると「SENSOR」「OVER」マークが点灯表示される。
- ・ 以下の場合に測定エラーとなる場合がある
 - 「START」が表示されてから約 6 秒以内に息を吹きかけていない。
 - 吹きかけが不足している
 - 吹きかけを途中でやめる
 - 吹きかけ口や吹き抜け口を指でふさいでいる

2. アルコール検知器の数値とアルコール摂取量の関係

フライト中にアルコール検知器で検出された呼気アルコール濃度 0.15 mg/L は、純アルコール 20g (ビール中びん 1 本、日本酒 1 合、ウイスキーダブル 1 杯、シャンパン 170g) を飲んだときの血中アルコール濃度 0.2mg/mL (0.02%) $\sim 0.4\text{mg/mL}$ (0.04%) に相当する。

	血中濃度 (%)	酒量	酔いの状態	脳への影響
爽快期	$0.02 \sim 0.04$	ビール中びん(～1本) 日本酒(～1合) ウイスキー・シングル(～2杯)	さわやかな気分になる 皮膚が赤くなる 陽気になる 判断力が少しにぶる	網様体が麻痺すると、理性をつかさどる大脳皮質の活動が低下し、抑えられていた大脳辺縁系(本能や感情をつかさどる)の活動が活発になる。 
ほろ酔い期	$0.05 \sim 0.10$	ビール中びん(1～2本) 日本酒(1～2合) ウイスキー・シングル(3杯)	ほろ酔い気分になる 手の動きが活発になる 抑制がとれる(理性が失われる) 体温が上がる 脈が速くなる	
酩酊初期	$0.11 \sim 0.15$	ビール中びん(3本) 日本酒(3合) ウイスキー・ダブル(3杯)	気が大きくなる 大声でがなりたてる 怒りっぽくなる 立てばふらつく	

出典： 飲酒の基礎知識 ー公益社団法人アルコール健康医学協会ー

3. アルコール検知器の健全性の検証

社内において、以下の検証を実施した。

(1) 機内に搭載される ██████████ (口中清涼液) 2つを使用後、アルコール検知器で検査を実施した。

- a) 当日機内 (地上) での検証 (2018年12月17日)
ホノルル到着後、全旅客が降機した後、乗務員②が検証を実施した。
数値は0.00mg/Lであった。
- b) 当該乗務員による検証 (2018年12月19日)
成田帰着後、当該乗務員本人が検証を実施した。
数値は0.00 mg/Lであった。
- c) フライト中の検証 (2018年12月20日)
国内線の航行中の機内で、客室マネジャーが検証を実施した。
数値は0.00 mg/Lであった。

(2) 当日の当該乗務員が摂取したクルーミール (※) と同じものを摂取後、アルコール検知器で検査を実施した。

- a) 客室マネジャーによる検証 (2018年12月20日)
食前、食後とも数値は、0.00 mg/Lであった。

10:45	検証開始前に検査器 2 台で呼気を計測した。 検査器① : 0.00 mg/L 検査器② : 0.00 mg/L
10:47	オードブル、スープ、ステーキ、付け合せの野菜などを食す。
11:03	チーズプレートのうち、モッツアレッタの出汁たまり漬けを食す。
11:05	デザートのカスタードをすべて食べきる。
	食事中、適宜、冷たい緑茶 ██████████、スパークリングウォーターを飲む
11:06	食事終了
11:13	歯磨き実施
11:22	食後 1 回目のアルコール検査 検査器① : 0.00 mg/L 検査器② : 0.00 mg/L
11:52	水で口をゆすいだ後のアルコール検査 検査器① : 0.00 mg/L 検査器② : 0.00 mg/L

- b) 当該乗務員による検証 (2018年12月21日)
食前の一回目の数値のみ、0.05 mg/Lを示した (再検査は0.00 mg/Lであった)。

食後の数値は、0.00 mg/Lであった。

13:00	<p>検証開始前に検査器 3 台で呼気計測</p> <p>検査器① : 0.05 mg/L</p> <p>検査器② : 0.00 mg/L</p> <p>検査器③ : 0.00mg/L (※)</p> <p>※ 検査器① 0.05mg/L の結果を受け、予備器の検査器③でも検査を実施した。検査に立ち会った者は、当該乗務員の呼気から口臭やアルコール臭を感じなかった。</p>
13:02	<p>チーズ(モッツアレラの出汁たまり漬け) 1 切れ、マッシュルームスープ 2/3、オードブル(ロールキャベツ半分+タコサラ半分) 、付け合せの野菜半分、ステーキ 2/3 を食す。</p> <p>デザート(ティラミス)を 1 口だけ残した。</p> <p>飲み物は摂取しなかった。</p>
13:13	<p>歯磨き実施</p>
13:20	<p>食後 1 回目のアルコール検査</p> <p>検査器① : 0.00 mg/L</p> <p>検査器② : 0.00 mg/L</p>
13:22	<p>トラネキサム酸、ビタミンサプリ服用後のアルコール検査</p>
13:37	<p>15 分経過後の呼気測定</p> <p>検査器① : 0.00 mg/L</p> <p>検査器② : 0.00 mg/L</p>
13:40	<p>水で口をゆすいだ後のアルコール検査</p> <p>検査器① : 0.00 mg/L</p> <p>検査器② : 0.00 mg/L</p>
13:55	<p>■■■■ (清涼タブレット) を口に含んでのアルコール検査</p> <p>検査器① : 0.00 mg/L</p> <p>検査器② : 0.00 mg/L</p>

- ・ 前の晩は 17:30 頃にエビのクリームソースパスタと水のみ摂取。
- ・ 歯磨きは 08:00 に 1 回実施した。
- ・ 朝ごはんは抜いており、飲み物は水のみ空腹状態であった。

※ クルーミールの内容

BEDD for Resort 洋食

ブリのエスカベッシュ	タコサラ	ロールキャベツ	タンドリーチキン
------------	------	---------	----------

マッシュルームスープ

メインディッシュ
牛フィレ肉のステーキ ソースゴルゴンゾーラ
ドフィノア
373 キロカロリー

特製ブレッド
プチナチュラル
ゆずのプチパン

ほうじ茶ティラミス

コーヒー 紅茶



※ アルコールを使用した料理は下図の通り。ただし、タコサラ以外の料理は、加熱工程があるため、完全にアルコールは飛んでいる。ティラミスにアルコールは使用されていない。

<u>タコサラ</u>	白ワインビネガー (0.2ml) ※ 使用後に加熱工程が無い場合、若干アルコールが含まれるが、感じられないレベル。
<u>ブリのエスカベッシュ</u>	白ワインビネガー (4.7ml) 白ワイン (6ml) ゴルゴンゾーラソース 白ワイン (26ml)
<u>筍</u>	甘強みりん (1.8ml)
<u>芽キャベツ</u>	甘強みりん (2.2ml)
<u>菜の花</u>	甘強みりん (3.5ml)
<u>カボチャ</u>	甘強みりん (5.3ml)

別紙2 乗務員との面談等の状況（12月25日現在）

1. 乗務員④（当該乗務員）
 - 【第一回】 日時： 2018年12月18日
場所等： ホノルル空港航務課（電話による聞き取り）
聴取者等： 羽田当直
 - 【第二回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 成田空港 事務所（面談）
聴取者等： 乗員部長、乗員室長、乗員マネジャーおよび客室業務部グループ長
 - 【第三回】 日時： 2018年12月21日
場所等： 羽田空港 事務所（食事後のアルコール検査および面談）
聴取者等： 乗員室長および客室業務部グループ長
 - 【第四回】 日時： 2018年12月22日
場所等： 羽田空港 事務所（面談）
聴取者等： 安全推進本部マネジャー
 - 【第五回】 日時： 2018年12月23日
場所等： 電話による聞き取り
聴取者等： 客室業務部グループ長
 - 【第六回】 日時： 2018年12月24日
場所等： 電話による聞き取り
聴取者等： 客室業務部グループ長
2. 乗務員①（先任）
 - 【第一回】 日時： 2018年12月18日
場所等： ホノルル空港航務課（電話による聞き取り）
聴取者等： 羽田当直
 - 【第二回】 日時： 2018年12月18日
場所等： 時系列の詳細をメールで報告
聴取者等： 羽田当直
 - 【第三回】 日時： 2018年12月18日
場所等： ホノルル宿泊先（電話による聞き取り）
聴取者等： 客室業務部副部長
 - 【第四回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 関西国際空港 事務所（面談）
聴取者等： 客室業務部副部長および同マネジャー
 - 【第五回】 日時： 2018年12月22日
場所等： 羽田空港 事務所（面談）
聴取者等： 安全推進本部マネジャー（面談）
3. 乗務員②
 - 【第一回】 日時： 2018年12月18日
場所等： ホノルル宿泊先（電話による聞き取り）
聴取者等： 乗員部室長
 - 【第二回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 関西国際空港 事務所（面談）
聴取者等： 客室業務部副部長および同マネジャー
 - 【第三回】 日時： 2018年12月22日
場所等： 羽田空港 事務所（面談）
聴取者等： 安全推進本部マネジャー
4. 乗務員③
 - 【第一回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 関西国際空港 事務所（面談）
聴取者等： 客室業務部副部長および同マネジャー
 - 【第二回】 日時： 2018年12月21日
場所等： 羽田空港 事務所（電話による聞き取り）
聴取者等： 安全推進本部マネジャー

5. 乗務員⑤
- 【第一回】 日時： 2018年12月18日
場所等： ホノルル宿泊先（電話による聞き取り）
聴取者等： 海外基地業務部 海外基地乗員室室長
- 【第二回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 成田空港 事務所（面談）
聴取者等： 海外基地業務部 海外基地乗員室グループ長および同マネジャー
- 【第三回】 日時： 2018年12月21日
場所等： 電話による聞き取り
聴取者等： バンコク空港所客室乗員セクションマネジャー
- 【第四回】 日時： 2018年12月23日
場所等： 電話による聞き取り
聴取者等： バンコク空港所客室乗員セクションディレクター
- 【第五回】 日時： 2018年12月24日
場所等： 電話による聞き取り
聴取者等： バンコク空港所客室乗員セクションディレクター
6. 乗務員⑥
- 【第一回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 関西国際空港 事務所（面談による聞き取り）
聴取者等： 客室業務部副部長および同マネジャー
- 【第二回】 日時： 2018年12月22日
場所等： 羽田空港 事務所（面談）
聴取者等： 安全推進本部マネジャー
7. 乗務員⑦
- 【第一回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 関西国際空港 事務所（面談による聞き取り）
聴取者等： 客室業務部副部長および同マネジャー
8. 乗務員⑧
- 【第一回】 日時： 2018年12月18日
場所等： ホノルル宿泊先（電話による聞き取り）
聴取者等： 乗員部室長
- 【第二回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 関西国際空港 事務所（面談）
聴取者等： 客室業務部副部長および同マネジャー
- 【第三回】 日時： 2018年12月22日
場所等： 羽田空港 事務所（面談）
聴取者等： 安全推進本部マネジャー
9. 乗務員⑨
- 【第一回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 成田空港 事務所（面談による聞き取り）
聴取者等： 海外基地業務部 海外基地乗員室グループ長および同マネジャー
- 【第二回】 日時： 2018年12月21日
場所等： 電話による聞き取り
聴取者等： バンコク空港所客室乗員セクションマネジャー
10. 乗務員⑩
- 【第一回】 日時： 2018年12月19日
場所等： 成田空港 事務所（面談）
聴取者等： 客室フライトオペレーション部総務グループ長

別紙3. 過去に飲酒の疑いが指摘された事例

本事例に関して、再度詳細な聞き取りを進めていたところ、2017年に当該乗務員がJL781便に乗務した際に、他の乗務員から飲酒の疑いが指摘されていた事が判明した。同便には、本事例の乗務員⑤も乗務していた。これを受け、2018年12月21日以降、当該便先任および所属長に対し、2017年当時に当該乗務員と面談した内容および状況について聞き取りを実施した。以下の内容は、当該便先任および所属長の記憶に基づいて構成されたものである。

- ① 発生日 : 2017年11月17日
- ② 便名及び区間 : JL781/17NOV(HNL/NRT)
- ③ 使用機材(CONF) : B777 (W61B8)

④ 概要

2017年11月17日JL781の着陸前、先任は、同乗の乗務員から「当該乗務員はお酒が好きなのか?」「彼女からアルコール臭がした」と話しかけられた。到着後、先任は、当該乗務員に飲酒の有無を確認したが、否定された。その後、先任から報告を受けた当該乗務員の所属長が、当該乗務員と面談を実施した。当該事案は、コンプライアンス問題との位置づけとして対応され、当該乗務員が飲酒を否定したことから、当該乗務員への日常指導に留まった。飲酒の有無に関わる調査と書面による報告はなされず、再発防止のための組織としての継続的な管理は行われなかった。

今般発生した本事例に関する調査を進める中で、2017年の上記事例との関係性が判明した。

⑤ 経緯 (2018年12月22日作成)

航行中	<p>プレミアムエコノミークラスの [] から、開封されたシャンパンボトル (6oz) とプラスチックカップが発見された。</p> <p>発見した乗務員は、インチャージ担当の当該乗務員に報告したが、当該乗務員から先任に対しては、報告がなされなかった。</p>
着陸前 10,000ft	<p>先任は、R1の乗務員から、「当該乗務員からアルコール臭を感じたが、当該乗務員はお酒が好きなのか?」という質問を受けた。</p>
着陸後 []	<p>先任は、他の乗務員に当該乗務員のアルコール臭について確認したところ、乗務員は「アルコール臭は感じなかったが、L3の化粧室からプラスチックカップとスパークリングワインのボトル (6oz) が出てきたので、不審に思い、他のメンバーで共有した」と答えた。ボトルの中身は半分ほどであった。</p> <p>先任は、状況から考えて、当該乗務員に直接確認する必要があると判断し、業務終了後に、当該乗務員にアルコール摂取の有無について確認したところ、「決して飲酒はしていない」と否定した。</p> <p>先任が、当該乗務員の着席位置の最寄りの化粧室からスパークリングワインのボトルとカップが発見されたことを指摘したところ、「お客さまから預かったゴミを化粧室のトラッシュカンに捨てることもある」との回答であった。</p>

