

派遣添乗員の労働実態と職業意識

(労働条件実態調査から)

平成15年実施



Tour Conducting Service Association in Japan

社団法人 日本添乗サービス協会

目 次

はじめに

第1章 回答者のプロフィール

1. 所属事業所と添乗員	1
2. 男女構成比	2
3. 年 齢	2
4. 家族構成	3
5. 国内添乗と海外添乗	4
6. 通算経験年数	4
7. 通算経験日数	5
8. 派遣されている旅行会社	5

第2章 派遣添乗員の労働実態

1. 労働条件等で現在不安、不満に思っていること	6
2. 収入の実態	7
3. 添乗日当以外の付加手当の支給状況	12
4. 労働時間	13
5. 02年の年間添乗日数と年間添乗日数に対する評価	14
6. 希望する添乗日当と添乗日数	15
7. 希望する日当、日数から推計した年収	16
8. 添乗業務で改善してほしい点	16
9. 地域別にみた労働条件実態の違い	18
10. 調査年度毎の推移について	20

第3章 派遣添乗員の仕事に対する考え方

1. 添乗業務の魅力	22
2. 派遣添乗業務についての継続意志	23
3. 今後の添乗業務に対する希望	23
4. 協会に充実してほしい活動	24

第4章 添乗業務に関する添乗員の意見

- 1. 賃金関係・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
- 2. 派遣元・派遣先に対する意見・・・・・・・・・・・・ 26
- 3. 労働時間について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
- 4. 福利厚生について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
- 5. T C S Aへの要望・不満について・・・・・・・・・・・・ 29

第5章 添乗員のセクシャルハラスメントについて

- 1. セクシャルハラスメント行為の経験・・・・・・・・・・ 31
- 2. セクシャルハラスメント行為を受けた旅行形態・・・・ 32
- 3. セクシャルハラスメントと行為を受けた相手・・・・ 33
- 4. セクシャルハラスメントと思われる行為の内容・・・・ 34

アンケート様式・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・(参考)

はじめに

派遣という就労形態がわが国に定着してきたのは決して古いことではなく、1986年に労働者派遣法が施行されて以来18年を経過しただけですが、平成14年度の統計では派遣労働者数が213万人となるなど労働力需給システムとして市民権を得、根付いた感があります。

又、本年3月に施行された改正派遣法では派遣受入期間の制限をうける業務の派遣受入期間の1年から3年への延長、いわゆる「政令26業務(添乗は13号)」の派遣受入期間制限の撤廃、製造業務への派遣解禁、紹介予定派遣の運用ルールの変更など大きな改正がありました。

添乗業務は元来旅行会社社員が営業行為の一環としておこなってきましたが、1980年代に急増した主催旅行の増加により基幹業務と考えられていた添乗業務を旅行会社社員で賄うことが無理な状況が生じるとともに、旅行会社の社員でなくても十分に遂行できる業務であることが理解されるにつれ、添乗業務は専門の派遣添乗員に任せることにより合理化を図る旅行業者が増加してきました。

今日主催旅行の9割以上、手配旅行の約半数を派遣添乗員が賄っていると推定されますが、その労働環境は決して恵まれたものでなく、ここ数年添乗員の応募者が減少しているのが実態です。高度なスキルとホスピタリティを要求されるにも拘らず、その対価として得る報酬が余りにも低いことが知られてきたことによるものと思われます。

今回の労働実態調査は平成13年に続き昨年実施されたものですが、初めて全国の派遣添乗員を対象に回答をいただきました。調査結果は前回と大きく変わらないものの、9.11とそれに続く報復戦争、イラク戦争、SARS騒動等による海外旅行の数年来に亘る激減に加え、長引くデフレ不況による国内の景気低迷とあいまって旅行業界、添乗員派遣業界及び派遣添乗員にとっては受難の時代が続いています。

調査結果から判明するように、派遣添乗員の地位の向上と身分の安定のために協会及び添乗員派遣会社が率先して改善を行なわなくてはいけない課題は山積しています。これらの課題の解決のためには大部分が派遣先である旅行会社の理解を得ないと解決に結びつかない面が多々あるところから、TCSAでは旅行業界団体である(社)日本旅行業協会(JATA)と定例協議会を新設いたしました。

未だ端緒についたばかりですが、今後協議会の場を活用し高品質で付加価値の高い旅行を生み出すために欠かすことのできない添乗員の存在を認識し、理解を深めていただくために努力していく所存です。

今回の調査の自由記入欄に多く見られた「添乗という仕事が好きで、旅行終了時にお客様から感謝の言葉をいただくことを最大の喜びとして続けているが、現実には直面すると生活の苦しさ、不安定で将来性の無さを思うとやめざるを得ないと考えている」という悲痛な叫びを重く受け止めて少しでも向上に向けて業界を挙げて前向きに取り組まなくてはならないと痛感しています。

終わりに今回のアンケートにご協力を下さった1,300余名の皆さんに御礼申し上げます。

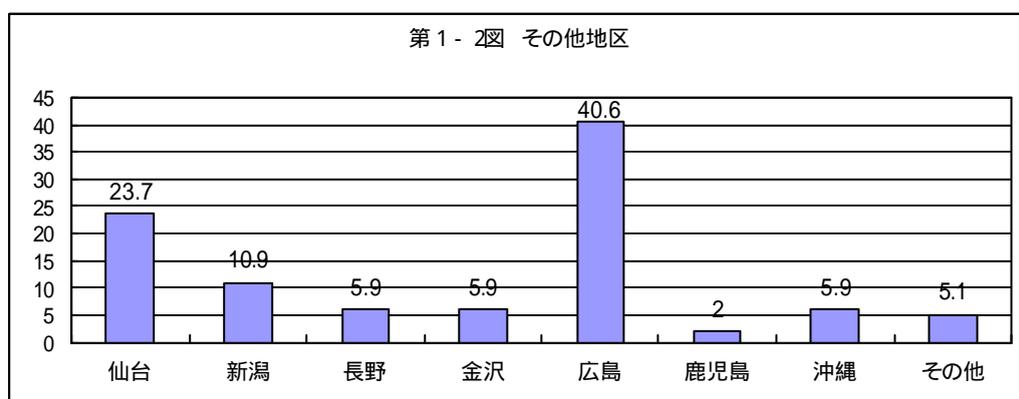
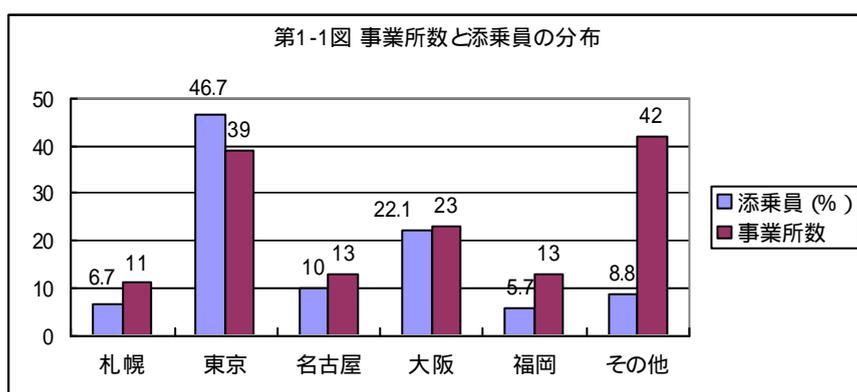
第1章 回答者のプロフィール

今回の添乗員労働条件実態調査は、平成15年10月に実施しました。前回(平成13年11月)は札幌・東京・名古屋・大阪・福岡の5地区で実施しましたが、今回はこの5地区に加え、当協会会員の所在する全地区を対象に実施いたしました。今回は調査の対象となった添乗員9,300名のうち約14%にあたる1,327名が回答を寄せてくれました。ここでは、第2章以下の労働条件などの分析結果を見る上で参考にさせていただくために、回答を寄せてくれた派遣添乗員のプロフィールを紹介します。

1. 所属事業所と添乗員

全国にある141の事業所のうち、東京地区に所在する事業所(本社、営業所など)は39事業所と全体の30%弱ですが、添乗員の数は、旅行市場の規模に比例して全体の約50%を占めています。(第1-1図)次いで大阪、名古屋の順になっていて、この数値は前回の調査と比べても大きな変動は見られません。

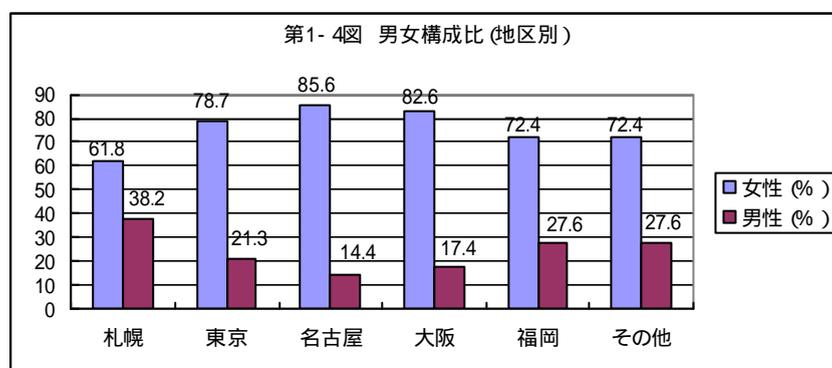
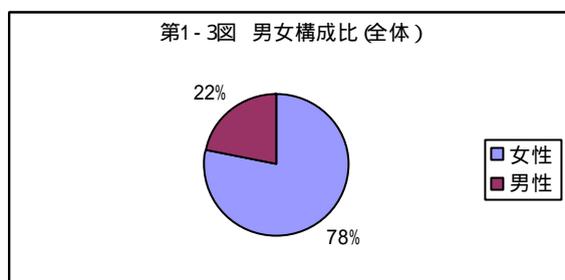
今回初調査となったその他地区では広島地区の回答数が最も多く40%を占め、次いで仙台が20%強と所属添乗員数に比例しています。(第1-2図)



2. 男女構成比

この業界の特徴とも言えますが、約80%の方が女性で占められていて女性中心の職場とも言えます。前回の調査でも同様の結果が出ています。(第1-3図)

地区別に見ても、札幌(61.8%)を除いては全ての地区において80%以上が女性で構成されています。(第1-4図)

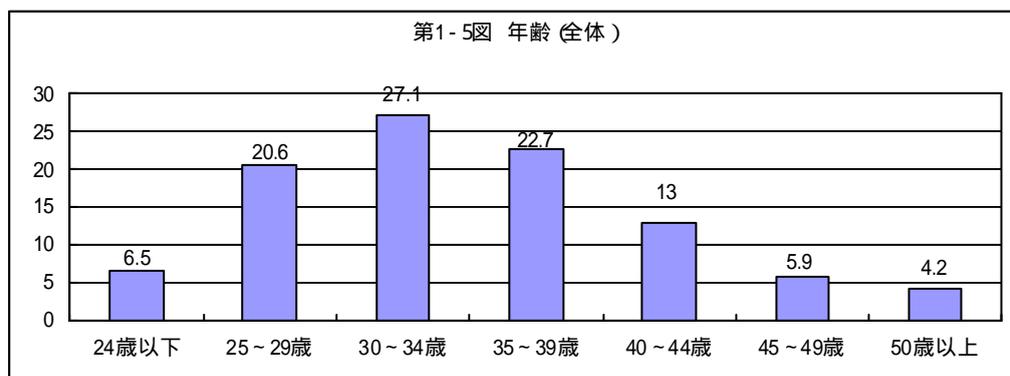


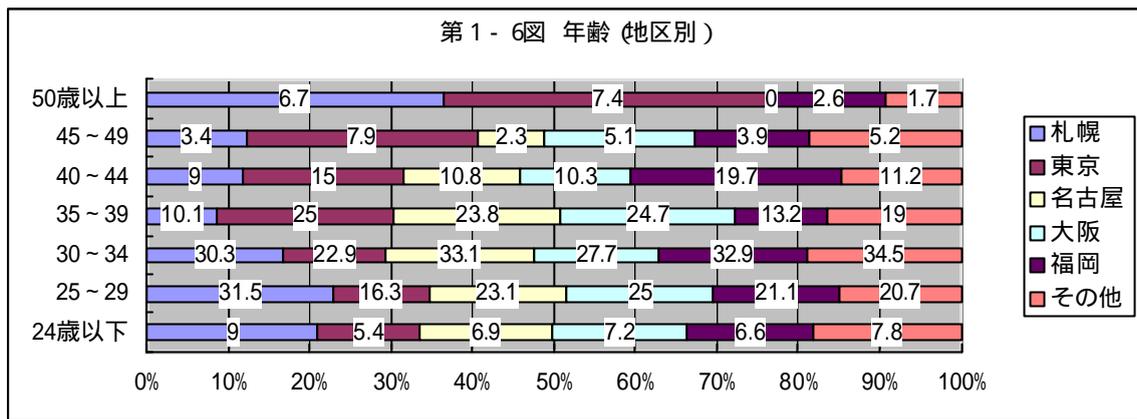
3. 年齢

全体では30代が約半数を占めています。次いで20代が27.1%、40代が18.9%となっています。(第1-5図)

全体の平均は34.5才で、女性の平均が34.1才、男性が35.9才となっています。

地区別に見てみると、どの地区も30代が一番多く、約40%~60%に推移していますが、札幌は20代が30代同様40%を占めていて、他地区と比べると20代の若い添乗員が多く在籍していると言えます。(第1-6図)

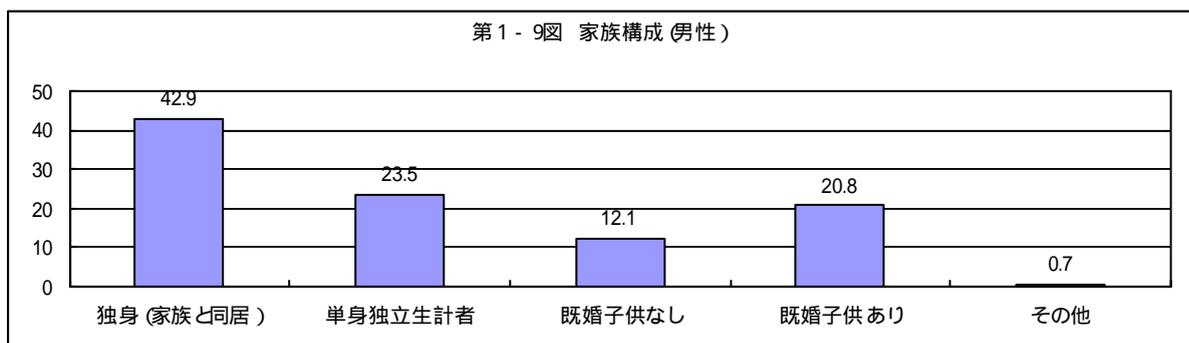
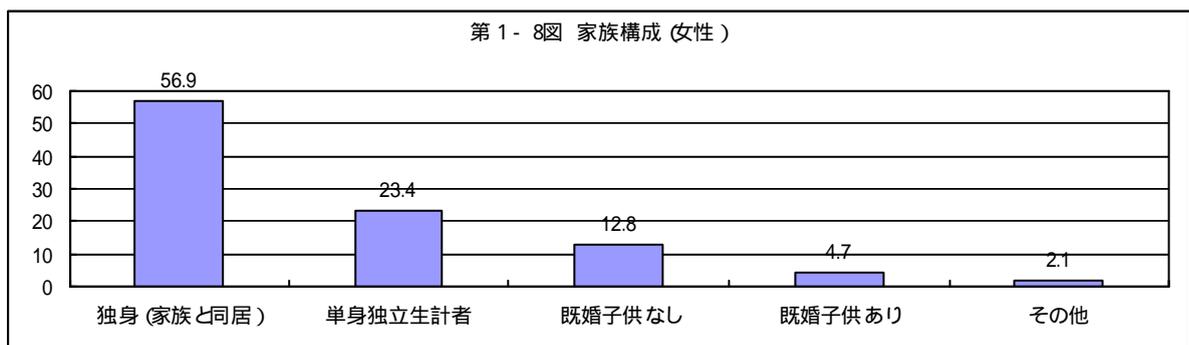
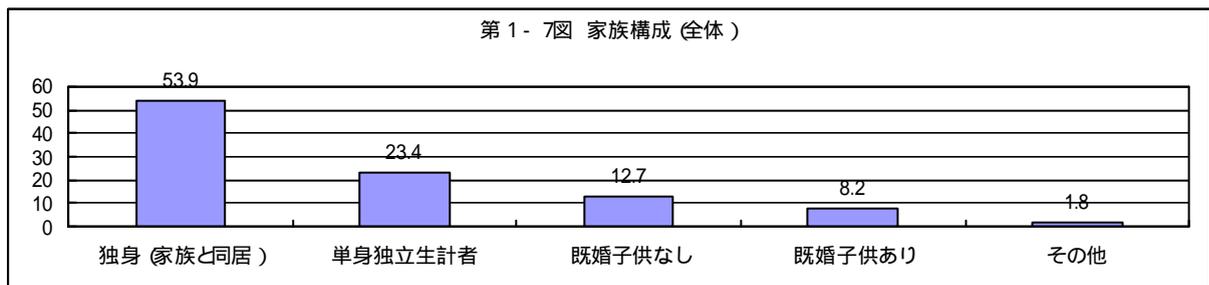




4. 家族構成

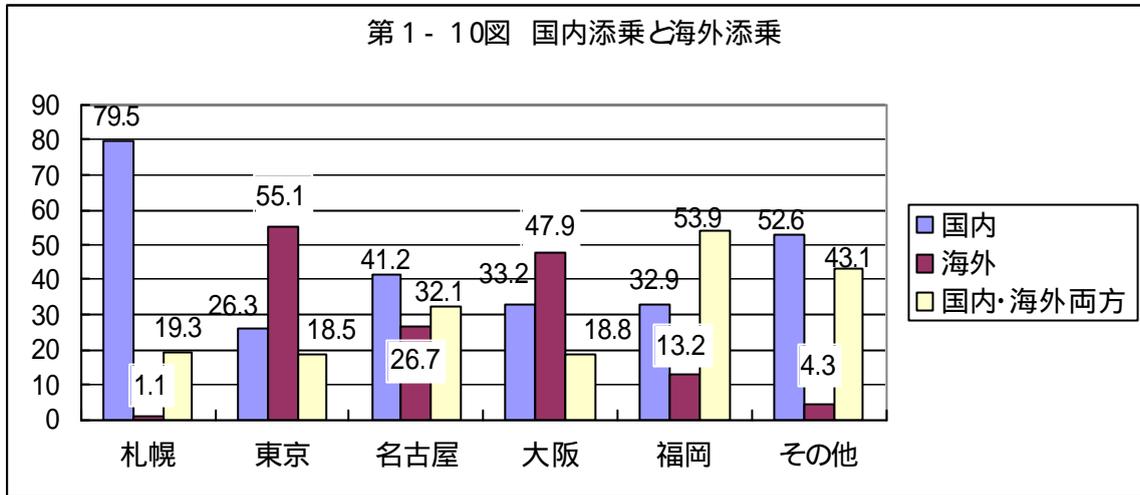
全体で独身が77.3%、既婚者が20.9%と前回同様圧倒的に独身者の職場となっています。(第1-7図)

性別に見てみると、女性は80.3%が独身、男性は66.4%が独身で、男性のほうが既婚率が高いことが言えます。また、回答者の年齢層(平均年齢34.5才)の割りに独身者が多いとも言え、男女とも独身の60%～70%が家族と同居となっています。(第1-8、9図)



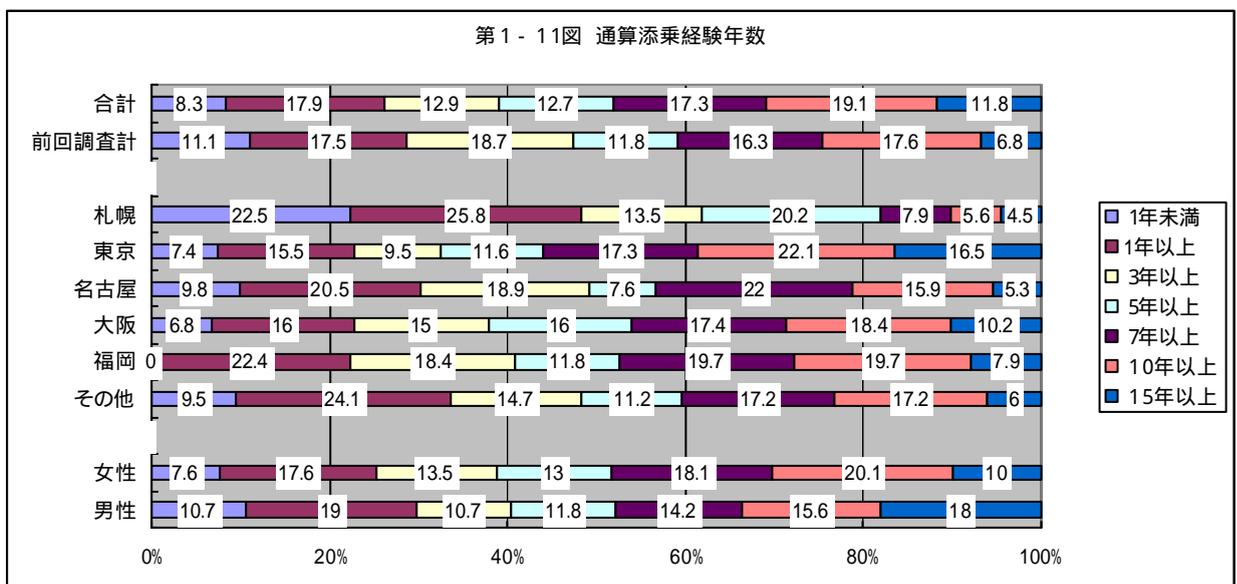
5. 国内添乗と海外添乗

前回の調査同様、東京と大阪は海外専門の従事者が多く、逆に札幌は国内専門の従事者が多くなっています。福岡とその他地区は国内・海外両方従事している添乗員が多く、地域別に違いがあることが分かります。特に札幌は他地域からのいわゆる受け地添乗が多いため国内専門の従事者が多いことが分かります。(第1-10図)



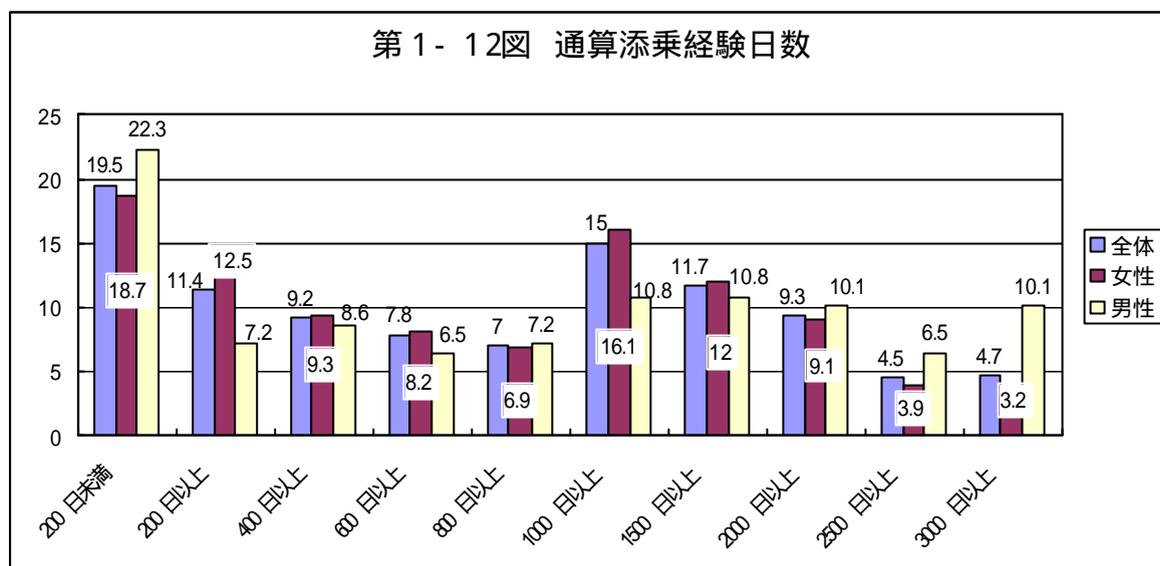
6. 通算経験年数

全体では、10年以上15年未満が一番多く、前は3年以上5年未満が一番多かったため、今回は前回よりもベテラン添乗員からの回答が多かったことがうかがえます。地区別に見てみると、札幌は3年未満の添乗員が約半数を占めていて、東京と大阪は10年以上15年未満の添乗員が一番多く、名古屋は7年以上10年未満、福岡とその他地区は1年以上3年未満が一番多い結果となりました。性別で見ると、女性は10年以上15年未満のベテラン添乗員から多かったのに比し、男性は1年以上3年未満の経験の浅い添乗員からの回答が多く見られました。(1-11図)



7. 通算経験日数

全体で見ると、今回は前回よりも10年以上のベテラン添乗員からの回答が多かったため、1,000日以上経験されている方からの回答が45.2%もいました。性別で見ると、女性の2,000日以上経験が16.2%に対し、男性は26.7%と経験日数が高いほど男性の比率が上回っていることが言えます。(第1-12図)

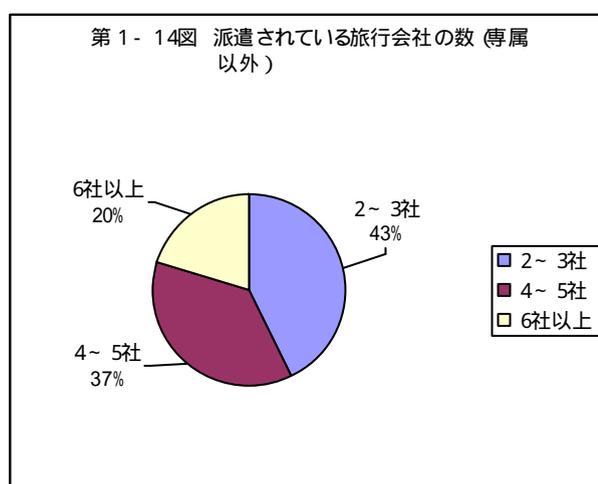
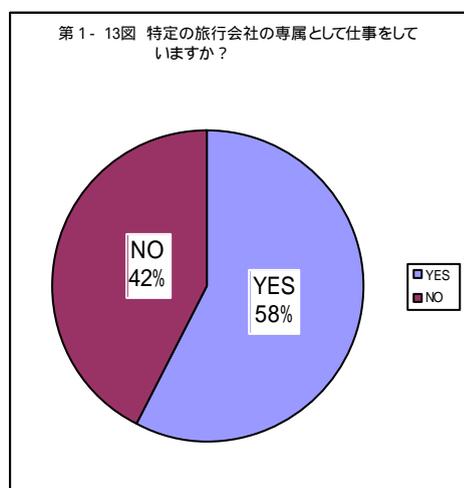


8. 派遣されている旅行会社

添乗員派遣会社は、旅行会社の系列会社（インハウス）と非系列会社（独立系）に2分されています。

1社だけに派遣されていると回答した添乗員のほとんどは系列会社に所属していると思われます。ただし、非系列会社に所属していても特定の旅行会社に派遣されている場合もあります。

複数の旅行会社に派遣されている場合では、2~3社が43%と最も多く、次いで4~5社37%、6社以上20%の順になっています。これは前回の調査とほぼ同じ結果となりました。(第1-13、14図)



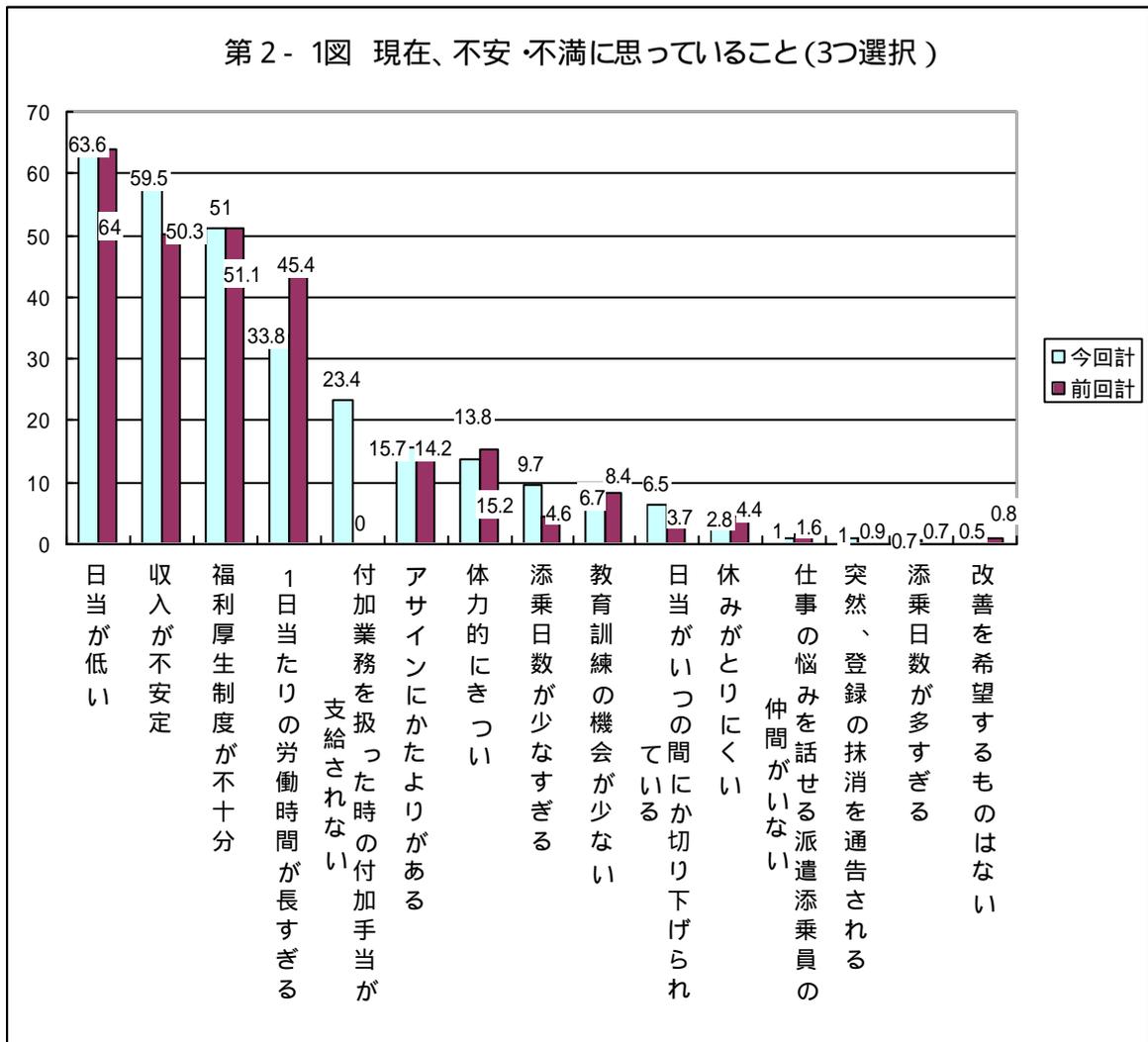
第2章 派遣添乗員の労働実態

1. 労働条件等で現在不安、不満に思っていること

労働実態を見る前に、派遣添乗員の方々が抱えている不安・不満について聞いてみました。これはこの調査を実施してからずっと変わらず、「日当が低い」、「収入が不安定」、「福利厚生制度が不十分」、「労働時間が長すぎる」が他の項目と比べて群を抜いております。(第2-1図)

今回初めて、「付加業務を取扱った場合の付加手当が支給されない」という項目を追加して調査いたしました。23.4%の方がその項目を選んでいました。

収入が不安定・アサインに片寄りがある・添乗日数が少なすぎる・日当がいつの間にか切り下げられている。といった項目が前回よりも回答が上回る結果となりました。



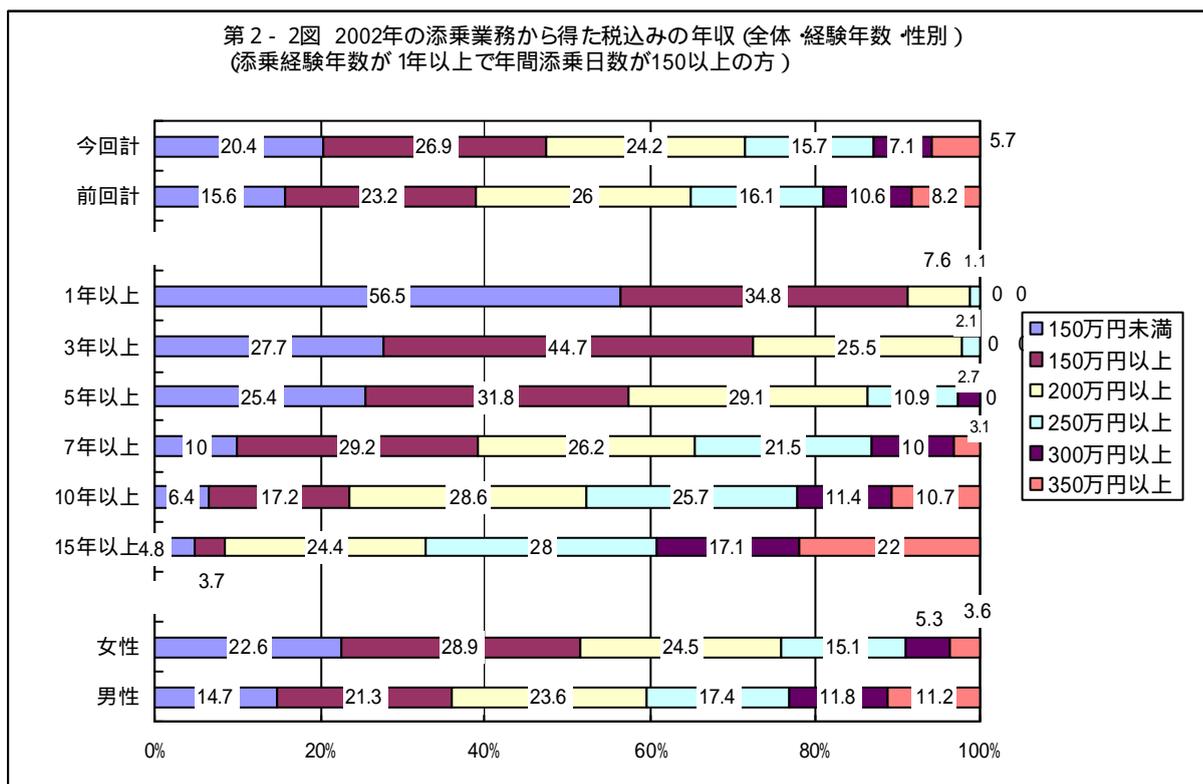
2. 収入の実態

(1) 2002年の添乗業務から得た税込みの年収(全体・経験年数・性別)

ここでは添乗業務を主たる仕事としている人に限定して把握するために添乗経験年数が1年以上であること、2002年の年間添乗日数が150日以上の方を対象に集計しました。

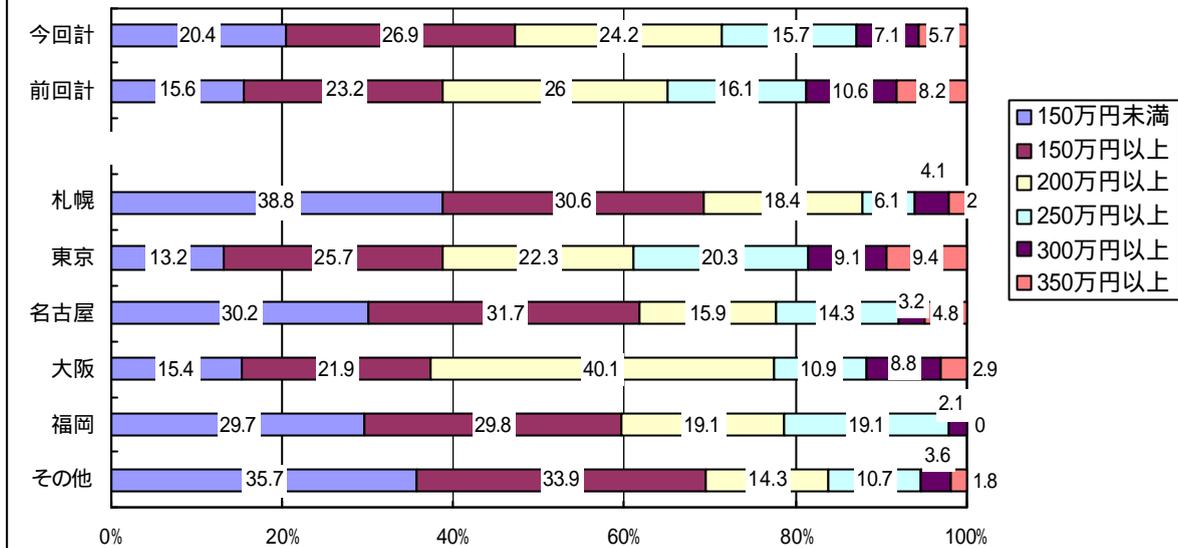
全体の平均年収が前回は231.1万円に対し今回は214.7万円と17万円弱下がっている結果となりました。前々回と比べると約21万円下がっていて、年々減少傾向にあります。9.11の翌年という特殊要素もありベテランの回答が多かったことを考慮すると、今回は今までにない落ち込みであることが分かります。

添乗経験年数別に見ても、年数が高くなるほど年収が上がってはいるものの、15年以上添乗を経験しているベテランでも350万円以上の年収の方が22%しかおらず、平均でも約290万円となっていて、非常に低収入であることが分かります。このように年収が年々低下していることから、前項であったように収入面の不満をより一層鮮明に表しています。(第2-2図)



第2-3図で地域別に見てみると平均で札幌が177万円、東京が234.3万円、名古屋196.4万円、大阪216.2万円、福岡188.8万円、その他が183万円と東京・大阪以外は全て200万円未満という結果となりました。札幌では69.4%が、名古屋では61.9%が、福岡では59.5%が200万円未満に推移しています。地域によって年収に開きがあるのは日当の低さ及び添乗業務の形態の違いが影響しているものと思われます。

第2-3図 2002年の添乗業務から得た税込みの年収(地区別)
(添乗経験年数が1年以上、年間添乗日数150日以上)



(2) 平均添乗日当(税込み)

ここでは付加手当等を除いた添乗日当について調査しました。

国内

平均では9,000円と前回の調査の数値とほぼ同様の結果となりましたが、今回の調査は前回よりも添乗経験年数の長い添乗員の方々(前回6.7年、今回7.3年)からの回答が多かったことを考えると前回と同様とは言えず、むしろ下がっているということが言えるかもしれません。

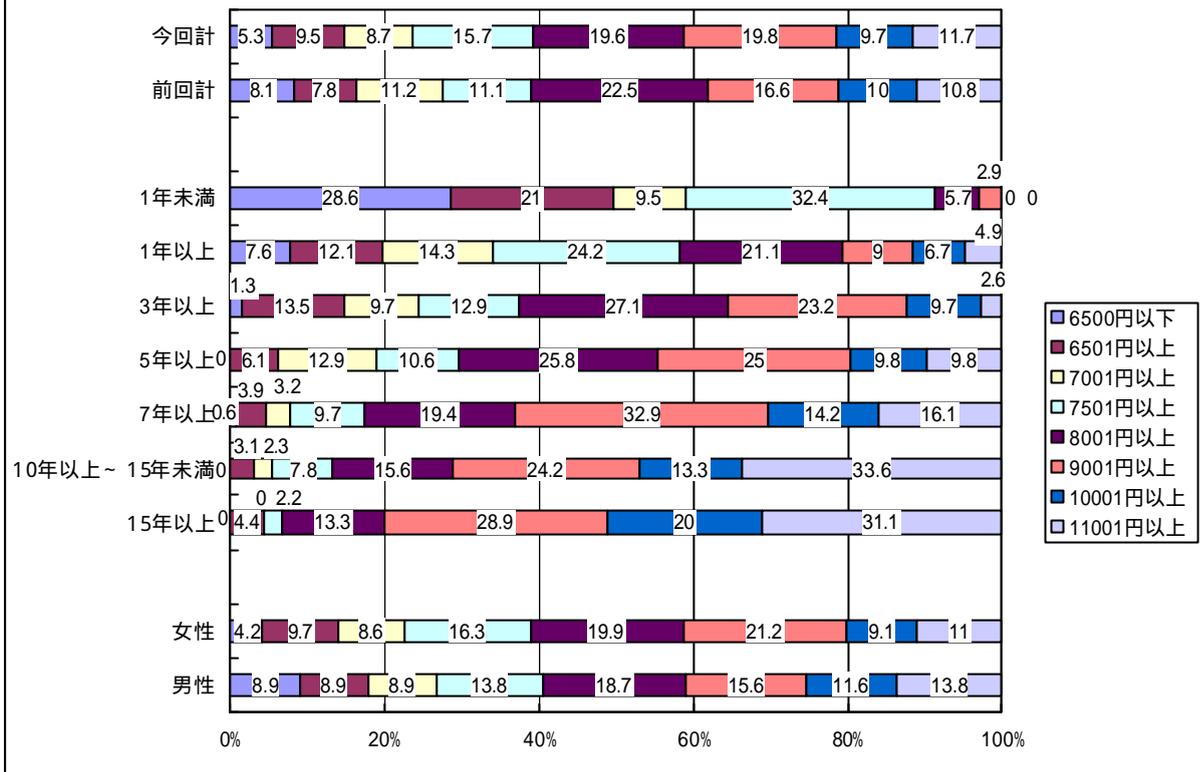
国内は経験年数が高くなるにつれて日当も上がっており、平均で1年未満が7,292円、1年以上3年未満が8,333円、3年以上5年未満8,751円、5年以上7年未満が9,146円、7年以上10年未満が9,736円、10年以上15年未満が10,570円、15年以上が11,005円と微増ではありますが経験年数に比して上がっているとは言えます。

性別に見ても大きな違いはなく、ほぼ同様の数値でした。

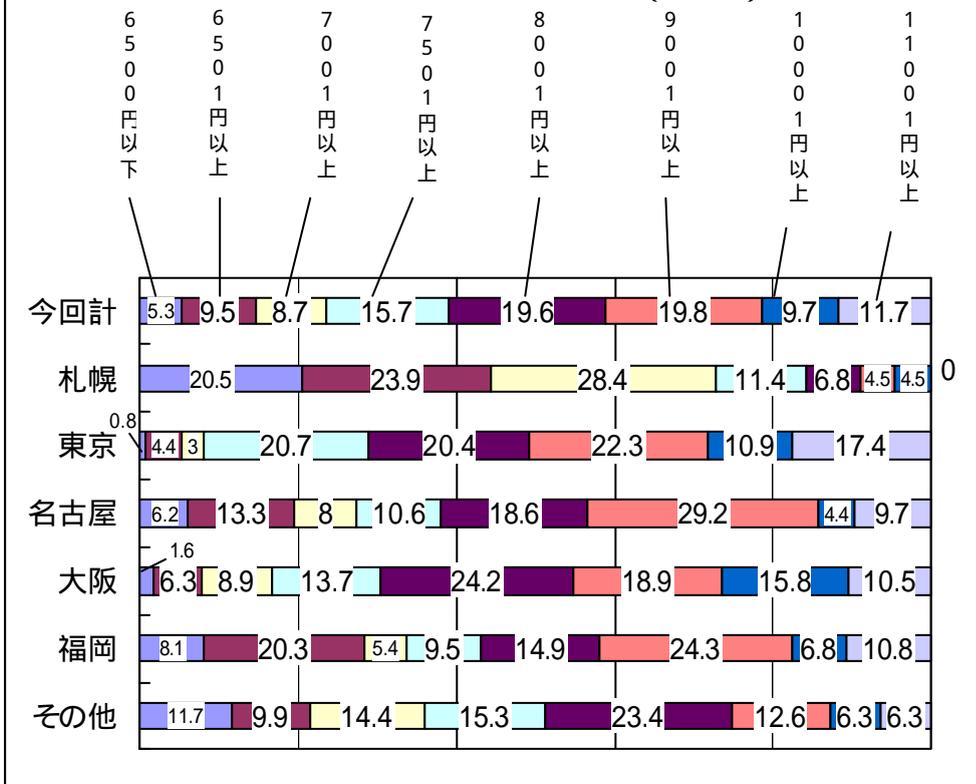
地域別に見てみると、平均で札幌(7,403円)、東京(9,647円)、名古屋(8,936円)、大阪(9,286円)、福岡(8,730円)、その他(8,403円)となっています。

札幌と福岡にいたっては6,500円以下の日当の添乗員が全国平均より多いことが分かります。また、前回の調査と比べると札幌以外は全て僅かではありますが日当は上がっているにもかかわらず、札幌だけは700円程度下がった結果となりました。(第2-4、5図)

第 2 - 4図 平均添乗日当 国内 (全体 経験年数・性別)

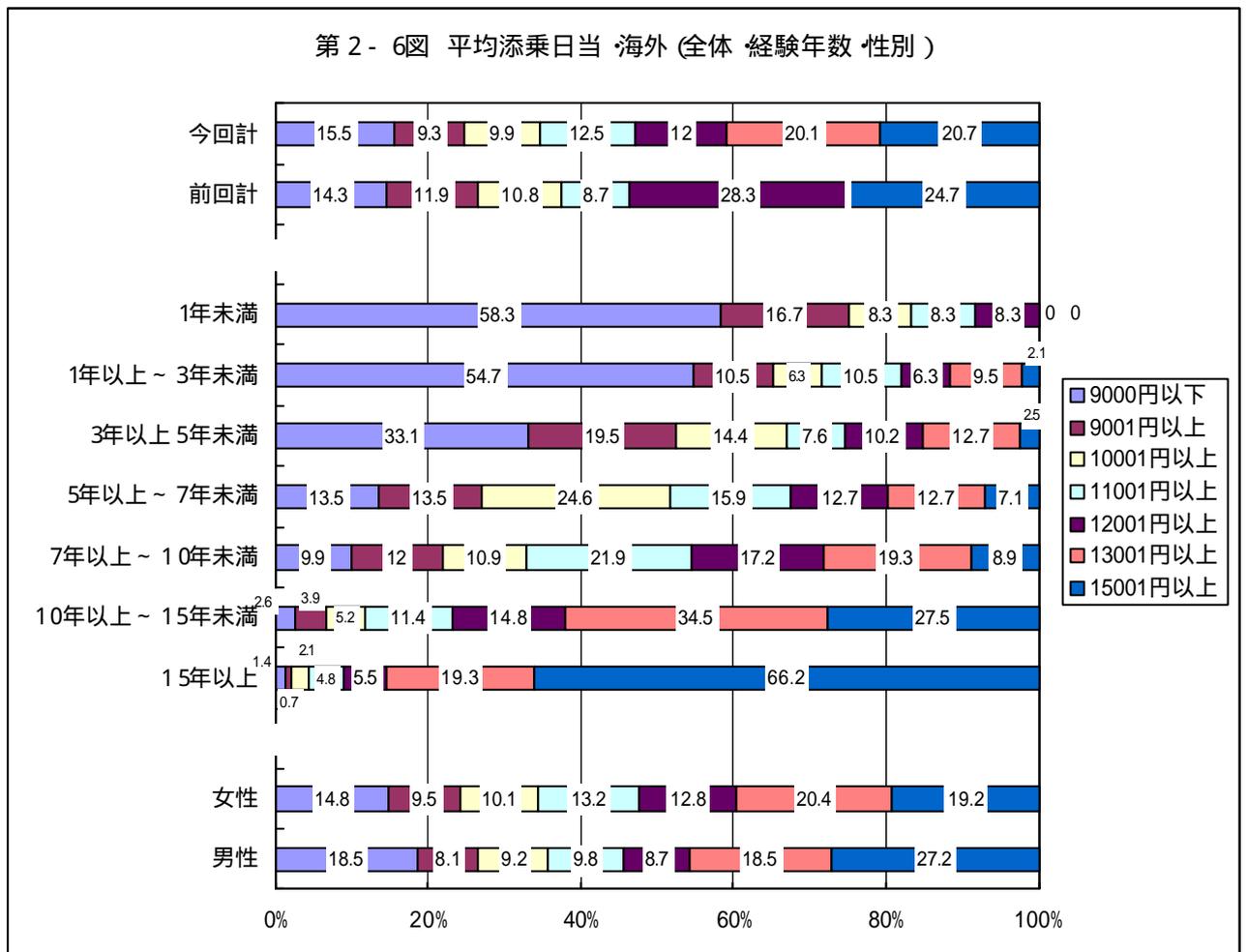


第 2 - 5図 平均添乗日当 国内 (地域別)



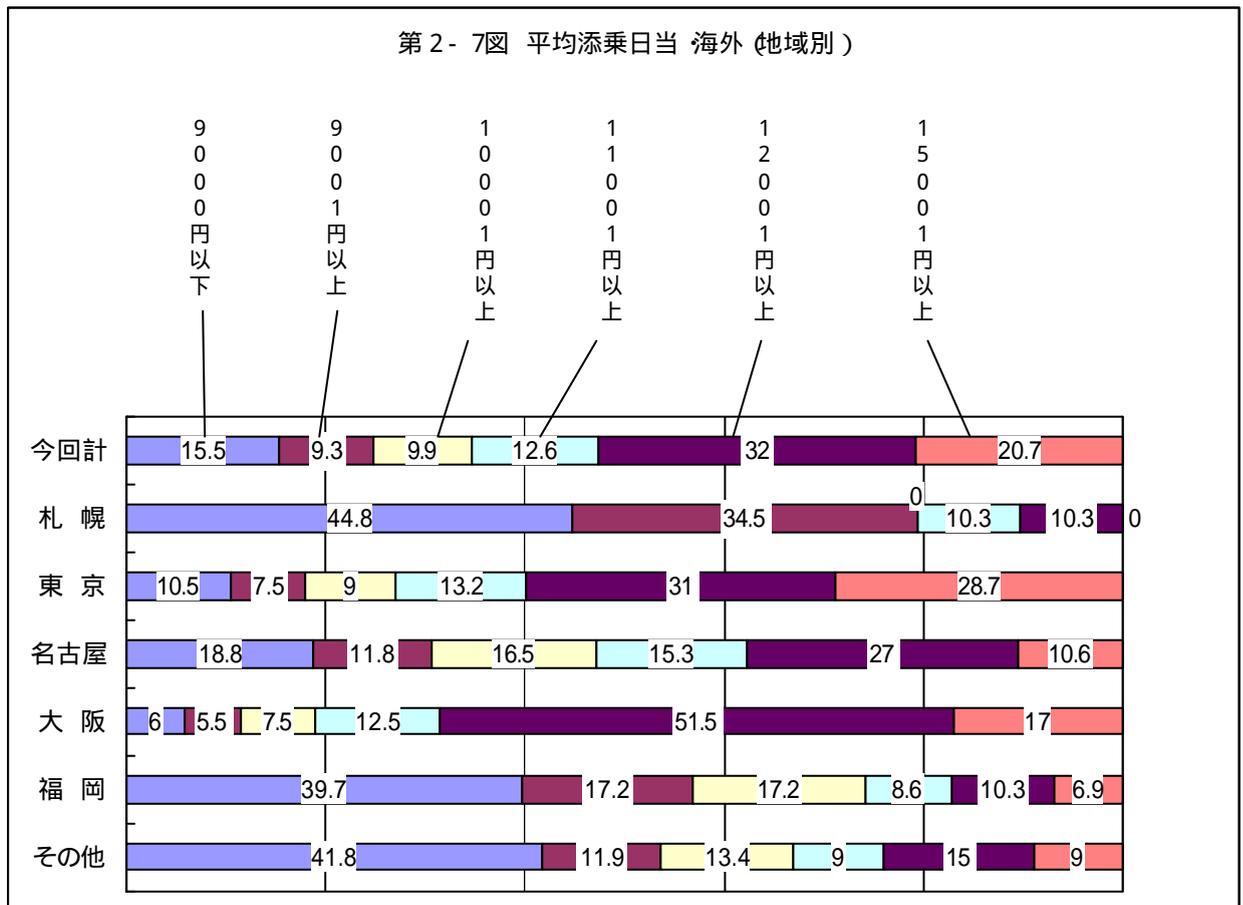
海外

次に海外を見てみると、全体の平均では12,900円とほぼ前回と同様でした。しかし国内と同じく前回よりも経験年数の長い添乗員からの回答が多かったことを考えると一概に前回と同様とは言えません。経験年数別に見てみると国内同様、平均で1年未満(9,216円)、1年以上3年未満(10,191円)、3年以上5年未満(10,651円)、5年以上7年未満(11,555円)、7年以上10年未満(12,194円)、10年以上15年未満(14,233円)、15年以上(17,035円)の順で推移しています。経験年数に比して日当は上がっているということが言えるとともに、日当の上がり幅は国内と比べて大きくなっています。(第2-6図)



第2 - 7図で地域別に見てみると、札幌・福岡・その他地区の日当が9,000円以下に多く分布しているのが分かります。

平均で見ると、札幌(9,727円)、東京(13,782円)、名古屋(11,899円)、大阪(13,330円)、福岡(10,395円)、その他(10,611円)の順となっていて、国内同様、東京が一番高く札幌が一番低い結果となりました。前回の調査と比べても札幌以外の地区は前回同様でしたが、札幌は2,000円弱下がっていて、落ち込みが大きいことが分かります。

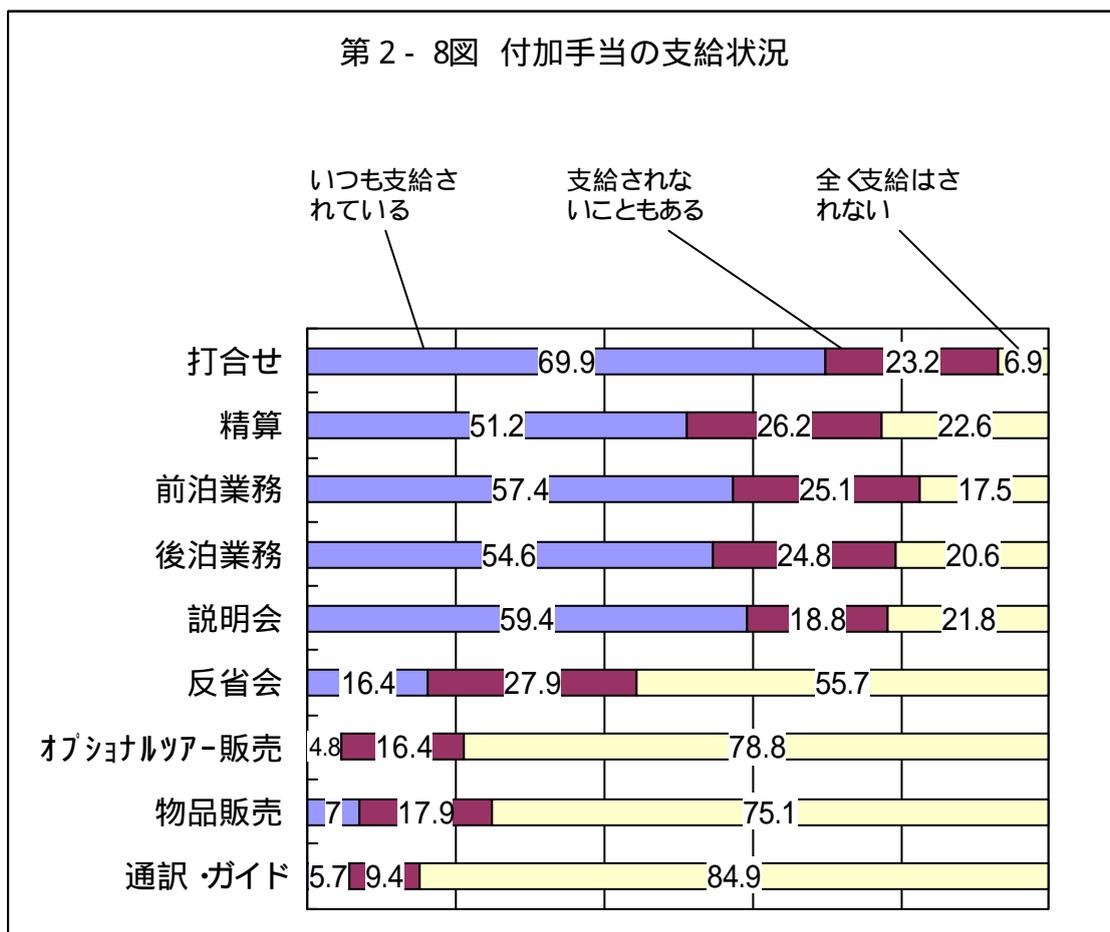


3. 添乗日当以外の付加手当の支給状況

ここでは添乗員にとって収入の一部であります付加業務を取り扱った場合の付加手当の支給状況について見てみます。

添乗業務の前後にある「打合せ・精算」について、打合せ業務は約 70%の方がいつも支給されていると答えているのに対し、精算業務は約 50%の方がいつも支給されているという回答で、代理打合せや代理精算を除けば添乗業務には打合せと精算がセットになっているにもかかわらず精算業務は打合せ業務に比べて 18 ポイント低いという結果になりました。

また、旅行代金の低廉化に伴い添乗員が取り扱うケースが多くなった「物品販売」や「通訳・ガイド業務」にいたっては「全く支給されない」という回答がほとんどで、添乗員にとって業務上の負担が増えてきているにもかかわらずそれが給与に反映されないということで、第 1 項にもあるようにこの付加手当の支給に対する不満が多く現れていることがこの表から見ても分かります。(第 2 - 8 図)

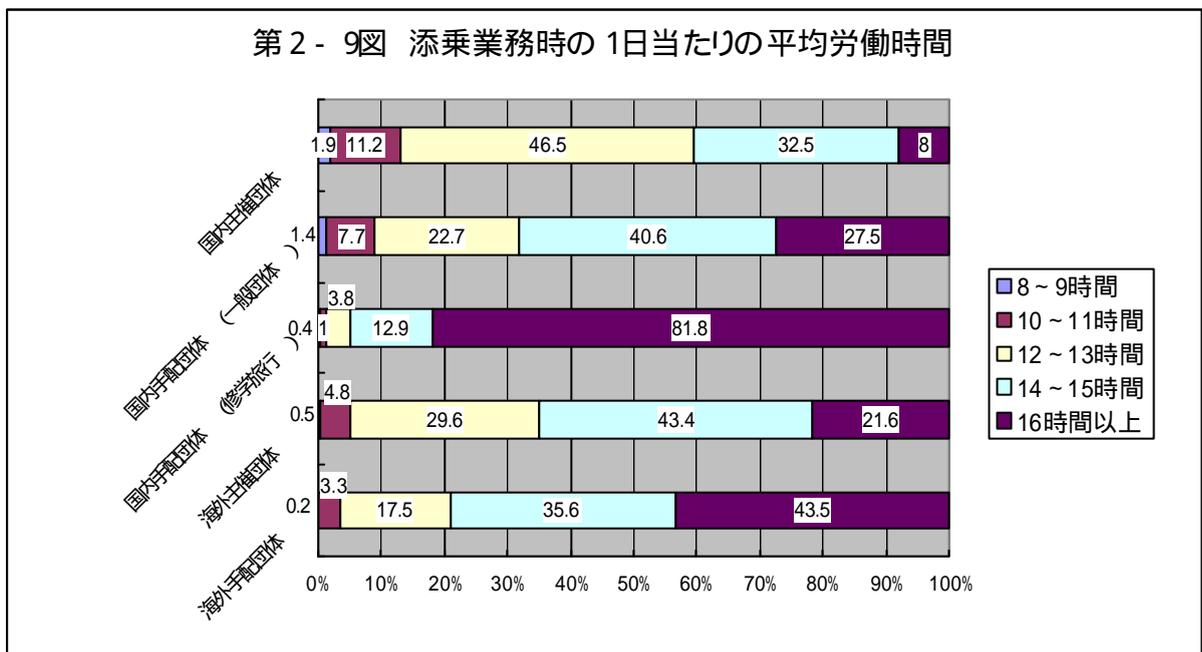


4. 添乗業務時の1日当たりの平均労働時間

労働時間が長すぎることへの不満は、多くの添乗員が回答しており、ここでは1日当たりの労働時間について団体の種類別に見てみます。

どの団体の添乗をした場合でも、8～9時間で終わることはなく、国内主催団体を除き14～15時間、16時間以上が半数以上を占めています。修学旅行にいたっては、16時間を超える勤務が80%以上と、異常とも思える過酷な労働時間であることが分かります。

主催・手配別に見てみると、国内、海外問わず主催旅行団体よりも手配旅行団体を取り扱ったときの方が労働時間が長いことが分かります。(第2-9図)

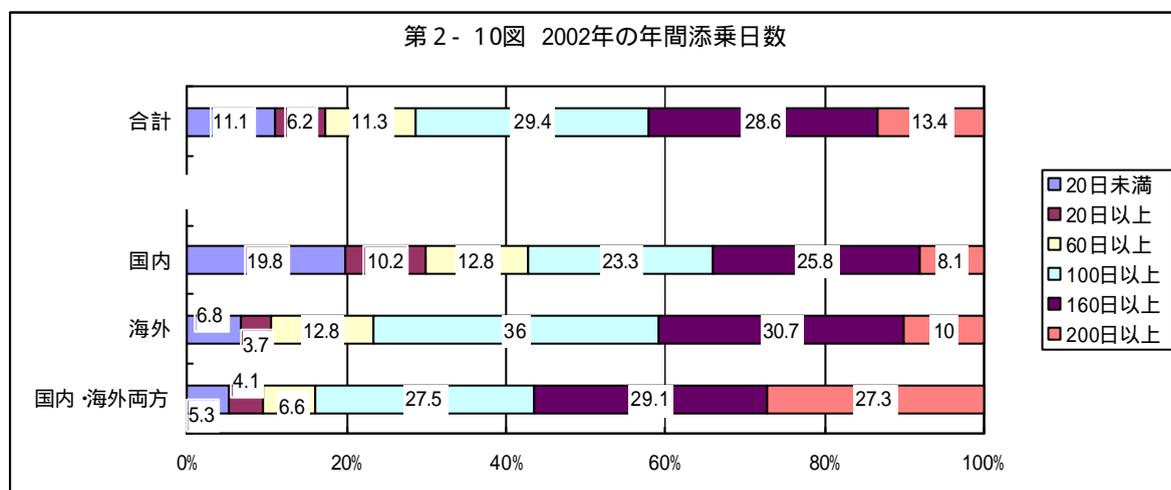


5. 2002年の年間添乗日数と年間添乗日数に対する評価

(1) 2002年の年間添乗日数

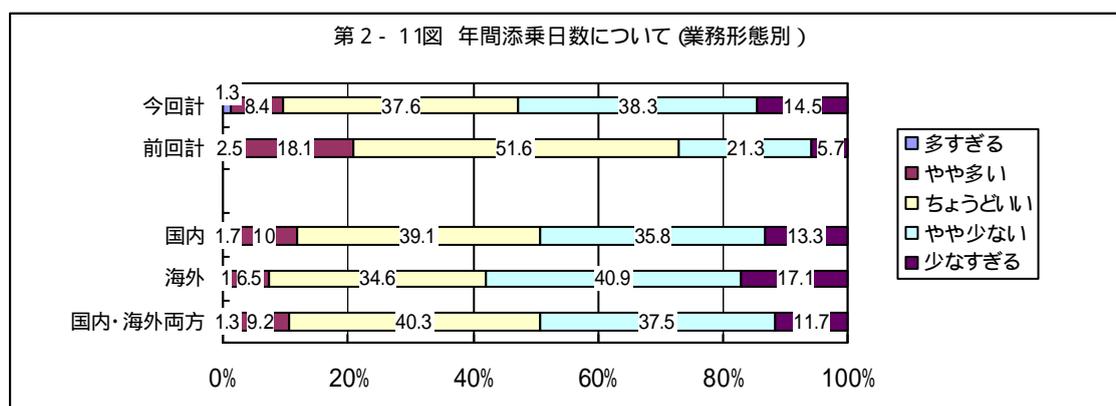
全体では、100日以上160日未満が29.4%と一番多く、平均では128.8日で前回と比べると約19日(前回147.9日)減っています。業務形態別に見てみると、国内専門従事者は160日以上200日未満が25.8%と一番多いが、平均で見ると105.5日(前回99.7日)で前回より約6日程増えています。海外専門従事者は100日以上160日未満が36%と一番多く分布していて、平均では130.1日(前回157.1日)で前回より27日減っています。国内海外両方従事者は160日以上200日未満が29.1%と一番多く、平均は150.2日(前回172.2日)で前回より22日減っている結果となりました。

これは、9.11があったことにより、国内は大きな影響を受けずに微増でしたが、海外は直接影響を受けたため、海外専門従事者、国内海外両方従事者それぞれ大幅に添乗日数が減ったということが言えます。(第2-10図)



(2) 年間の添乗日数についての評価

「多すぎる」と「やや多い」を『多い』、「少なすぎる」と「やや少ない」を『少ない』と見た場合、全体では『多い』が9.7%(前回は20.6%)、『少ない』が52.8%(前回27%)と、前回と比べると多くの方が『少ない』と回答しています。これも9.11で添乗日数が減った影響が出ているものと思われます。(第2-11図)



6. 希望する添乗日当と添乗日数

これまで実際の添乗日当と添乗日数についてみてきましたが、ここでは現場で働く派遣添乗員がどの程度の添乗日当と添乗日数を希望しているのかについて見てみます。

(1) 希望する添乗日当

国内は実際に支給されている日当の平均 9,000 円に対し、希望額の平均は 11,700 円で現水準を 2,700 円上回る額を希望していることとなります。海外は実際の日当の平均 12,900 円に対し、平均希望額が 17,700 円と 4,800 円上回る額を希望していることが分かります。実際と希望の金額の差は前回の調査とほぼ一緒の結果となりました。(第 2 - 1 2 図)

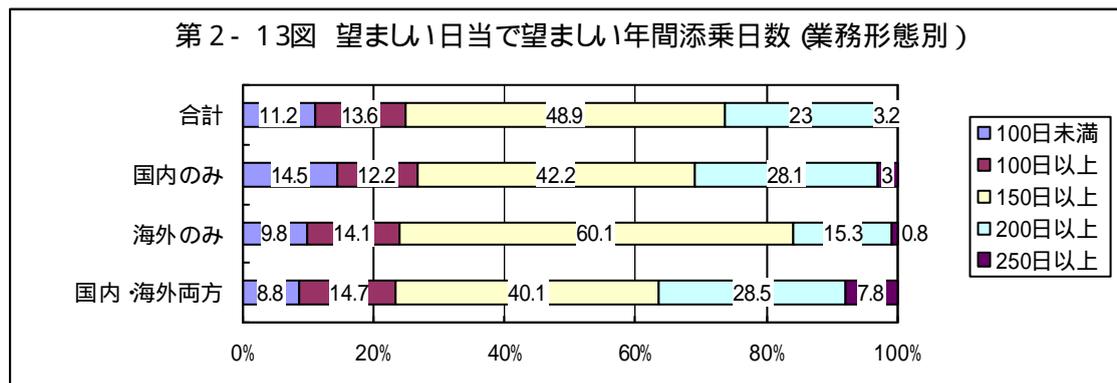
第 2 - 1 2 図 日当の実際の支給額と希望金額

	実際 (円)	希望 (円)	実際と希望の差 (円)
国内	9,000	11,700	2,700
海外	12,900	17,700	4,800

(2) 希望する添乗日数

(1) で希望する添乗日当が保障されるとしたら、年間の添乗日数はどの程度が望ましいと考えているのでしょうか。

第 2 - 1 3 図で見ると、全体でも、業務形態別でも全て 150 日以上 200 日未満の範囲に一番多く分布しています。この日数は実際の年間添乗日数よりも多く望んでいるため、日当額の増加と日数の増加それぞれを望んでいることが分かります。



7. 希望する日当、日数から推計した年収

第2-14図は添乗日数と添乗日当の実際と希望について、添乗業務形態別に整理し、さらにどの程度の年収増を望んでいるか推計しました。実際の場合も希望の場合も、日数を日当を掛け合わせて年収を算出しています。

年収で見ると、実際より約80万～110万円の年収増を望んでいることが見て分かります。これは前回の調査でもほぼ同額の増加を望んでいるという結果でした。

第2-14図 添乗日数と日当の〈実際と希望〉

		実際 (A)			希望 (B)			実際と希望の差 (B-A)	
		平均日数 (日)	平均日当 (円)	平均年収 (円)	平均日数 (日)	平均日当 (円)	平均年収 (円)	日数の差 (日)	年収の差 (円)
全体	国内のみ	105.5	9000	949500	152.5	11700	1784250	47	834750
	海外のみ	130.1	12900	1678290	158.1	17700	2798370	28	1120080
	国内・海外両方	150.2		1528910	178		2470160	27.8	941250
	(国内)	80.7	9300	750510	65.4	11600	758640	-15.3	8130
	(海外)	69.5	11200	778400	112.6	15200	1711520	43.1	933120

国内・海外両方」の日数及び年収については国内と海外の内訳を合計している。

8. 添乗業務でイヤな業務及び改善して欲しい業務

添乗業務における今までの経験のうち、もっともイヤな業務と改善して欲しい業務はどのようなものかということ、本調査では14項目のうち3つ以内で選択してもらいました。総計で上位5位に上がった業務は以下の通りとなります。

イヤな業務及び改善業務ともに性別・国内海外問わず第1位となったのが「無理な添乗マニュアルに従うこと」という回答でした。これは行程がタイトになってきているにもかかわらず派遣先からのマニュアルに沿って業務を行わなければならないことから業務上支障が出てきているために添乗員からするとイヤであり、改善してほしいといった要望が強く出ています。

イヤな業務で男女共に第2位の「トラブル・クレーム処理」は旅行にはつきものであり、添乗員としては当然対処してはならない業務ですが、ピーク時の無理な行程、手配上のミス、募集広告と手配内容の差異、クレマーの存在等あらかじめ発生することが想定されているトラブルやクレームの処理を添乗員にのみ対応させるというケースと思われます。

イヤな業務では男性の「夜警」が第3位に上がっていて、前項の修学旅行の団体の添乗をした場合、この業務を取り扱うことによって労働時間が長

くなるということからイヤな業務にあげているということがうかがえます。女性では「宴会同席」がイヤな業務の第3位に上がっており、セクハラの問題も関係しているように思われます。

また、改善して欲しい業務の海外で第2位に上がっている「通訳・ガイド業務」はイヤな業務には上がっていないことや前項の「付加手当の支給状況」から見て分かるように取り扱うことはイヤではないが、手当が支給されるよう改善してほしいということで第2位に上がっているものと思われ
ます。(第2-15、16図)

第2-15図 添乗業務でイヤな業務

順位	男性	女性
第1位	無理な添乗マニュアルに従うこと	無理な添乗マニュアルに従うこと
第2位	トラブル・クレーム処理	トラブル・クレーム処理
第3位	夜警	宴会同席
第4位	物品販売	物品販売
第5位	宴会同席	二次会出席

第2-16図 添乗業務で一番改善して欲しい業務

順位	国内	海外
第1位	無理な添乗マニュアルに従うこと	無理な添乗マニュアルに従うこと
第2位	物品販売	通訳・ガイド業務
第3位	オプションツアー販売	物品販売
第4位	宴会同席	ショッピング案内
第5位	二次会出席	トラブル・クレーム処理

9. 地域別に見た労働条件実態の違い

(1) 札幌

他の地区と比べて、他地域からの受け地添乗が多いことから、国内を専門に添乗している人(79.5%)が多く、前回(56.5%)よりも大幅に国内専従の比率が増えています。男女の比率は前回同様、男性の比率(38.2%)が一番多い地区です。年齢層も25才~29才に一番多く分布していて他の地区と比べても比較的若い方が活躍している地区と言えます。若い方が多いせいか、添乗経験年数が3年未満の方が半数近く占めていて、2002年の年間添乗日数も130.8日と福岡に次いで2番目に多くなっています。しかしながら日当で見ると、国内(7,403円)、海外(9,728円)共に一番低く、その結果、年収(131.5万円)も一番低くなっています。日当以外の付加手当では、事前の打合せ手当が、「いつも支給されている」が43.9%とこの項目も一番低くなっています。

(2) 東京

全地区のうち、海外を専門に添乗している人が最も多い(55.1%)地区で、年齢も平均で36.2才と前回(35.5才)同様一番高くなっています。これと連動して経験年数も38.6%と一番ベテランが多い地区といえます。東京は海外専門の添乗員が多いことにより9.11の影響で海外添乗が減ったこともあり、年間添乗日数は平均で126.8日と下から2番目という結果になりました。しかしながら、年収で見ると、177.1万円と年間添乗日数は少ないものの、それでも海外の添乗が他の地区よりも多いことから、年収が一番高くなっていて、平均添乗日当で見ても、国内が9,647円、海外が13,782円とそれぞれ一番高くなっています。付加手当については、事前の打合せ手当が「いつも支給されている」が77%と全地区と比べても一番支給率が高くなっています。

(3) 名古屋

名古屋地区は国内を専門に添乗している人が多い(41.2%)のですが、海外専門(26.7%)、国内・海外両方(32.1%)と、他の地区と比べると片寄りが無くバランスよく分布している地区と言えます。性別は女性の比率が他の地区よりも多く(85.6%)、男性が一番少ない地区となっています。年齢も平均が一番低く(32.6才)、経験年数も5年未満が約半数を占めていて、札幌に次いで経験の浅い添乗員が多く在籍していることとなります。年間平均添乗日数は122日と一番日数の少ない地区となっていますが、平均添乗日当が国内(8,936円)・海外(11,899円)とも東京・大阪に次いで高いことから年収で見ると全地区で中間に位置しています。また、付加手当で見ると通訳・ガイド業務手当は「いつも支給されている」が0.8%と全国で一番低い結果でした。事前打合せ手当・精算業務手

当についても「いつも支給されている」が打合せは下から 2 番目(51.6%)、精算が一番低く(34.4%)、付加手当の支給率が悪い地区となっています。

(4) 大 阪

業務形態は東京に次いで海外を専門に添乗している人が多い(47.9%)地区で、平均年齢も 33.1 才と東京・福岡に次いで高くなっています。添乗経験年数は 15 年以上の大ベテランが東京に次いで多く(10.2%)在籍している地区です。

年間添乗日数は札幌・福岡に次いで多く(130.1 日)、年収は添乗日当の平均が国内(9,287 円)、海外(13,330 円)ともに東京に次いで高いのに連動して 171.5 万円と日当と同じく東京に次いで多くなっています。

付加手当については、事前打合せ業務は「いつも支給されている」が 74.5% で東京に次いで 2 番目、精算業務は 62% で一番支給率が高く、比較的支給率が高い地区といえます。

(5) 福 岡

福岡地区は国内・海外両方添乗するという人が一番多い地区です。性別で見ると、他の地区と比べて、比較的男性が多く(27.6%)活躍している地区となっています。年齢の平均は東京に次いで高く(34.1 才)、7 年以上 15 年未満の人が東京と同じ数値(39.4%)で一番多くなっています。

年間平均添乗日数では 153.8 日と一番多いものの、平均添乗日当が国内(8,731 円)、海外(10,396 円)ともに東京・大阪・名古屋に次いで 4 番目であることから、年間添乗日数は一番多いにもかかわらず、年収で見ると、東京・大阪に次いで 3 番目(161.8 万円)に位置しています。

付加手当で見ると、数値自体は少ないものの、通訳・ガイド業務手当が全国で一番支給率が高く(10%)なっています。

(6) その他

その他地区では、広島地区からの回答者が 41 名と一番多く、次いで仙台地区の 24 名、新潟地区の 11 名となっていて、その他の地区(那覇、金沢、鹿児島等)は 1 ケタの回答でありました。

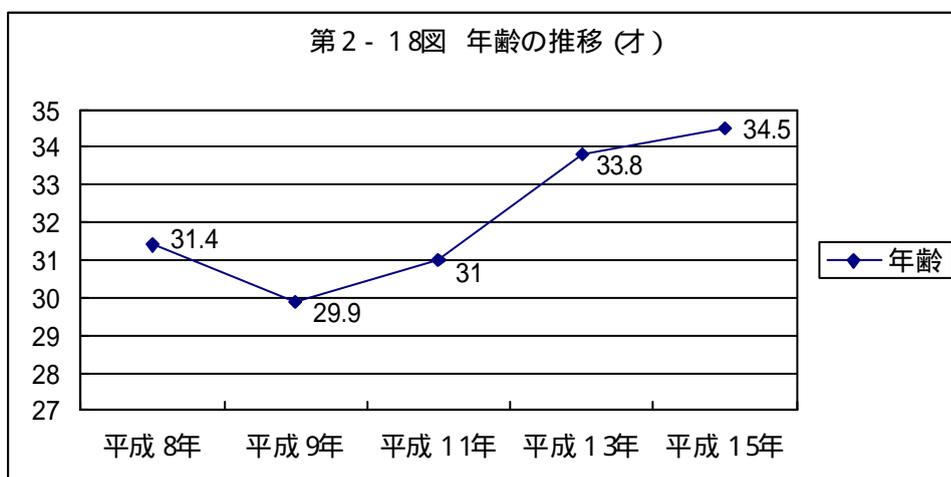
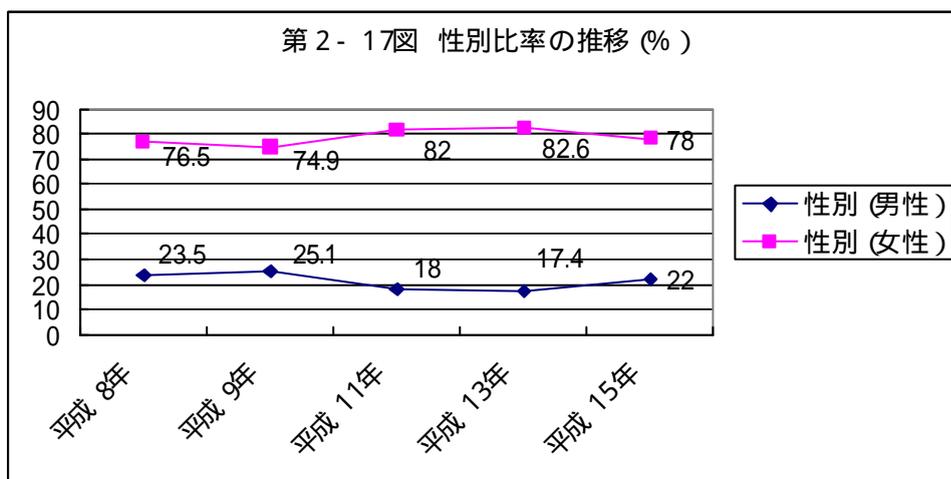
業務形態で見ると、海外を専門に添乗している人が少なく、国内専門と国内・海外両方で約半数ずつ分かれています。性別で見ると、男性の比率が福岡地区と同数値(27.6%)で男性が他の地区と比べると多く活躍していることが言えます。年齢では平均が 33.3 才で、他の地区と比べても、30~34 才の分布(34.5%)が一番多い地区となっています。経験年数では、1 年以上~3 年未満の人が 24.1% と札幌地区に次いで多くなっています。年収では 142.6 万円を下から 2 番目に位置し、日当では国内(8,403 円)、海外(10,612 円)でそれぞれ下から 2 番目、3 番目に位置し、男性の比率が高い割には収入が低いことが分かります。

10. 調査年度毎の推移について

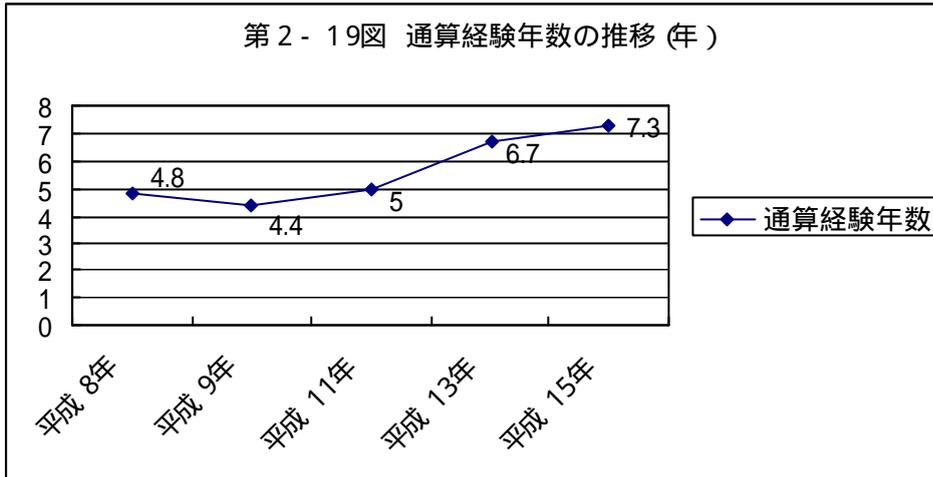
ここでは今回を含め 5 回行っている本調査について、主な項目の推移を見えます。性別は過去 5 回とも大きな変化は無く、女性が約 80%、男性が約 20%で推移していて圧倒的に女性が中心の職場であることが言えます。

年齢と経験年数で見ると、年齢はほぼ 30 才代で推移していて、平成 8 年を除き年々上昇傾向にあり、今回が一番高い結果となりました。また、経験年数も同様に年々上昇傾向にあり、年齢・経験年数ともに今回が過去最高となっています。これは、定着率があがっているということが言え、「経験と知識」がものを言うこの職業においては非常に喜ばしいことではありますが、一方、添乗員になりたいという志望者が少ないということも言えます。

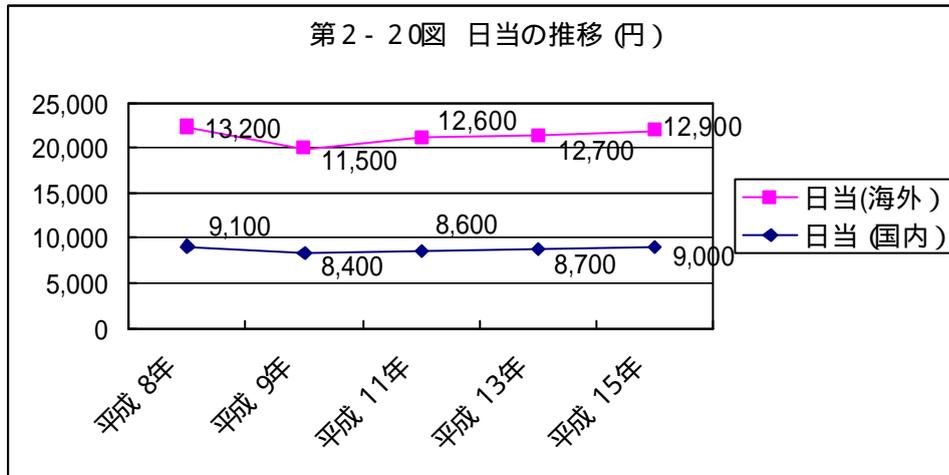
日当及び年収では、共に平成 8 年の集計結果が一番高く、平成 9 年が最低で、日当はそれ以降は僅かではありますが国内・海外共に増えています。年収は今回の調査結果が一番低い結果となりました。経験年数や年齢が上がっているにもかかわらず、日当は微増だったものの年収は過去最低で、これは 9.11 等で仕事が減ったことが一番影響したと思われるのですが、年齢や経験年数に比して待遇面は上がっていないということも言えます。(第 2 - 17、18、19、20、21 図)



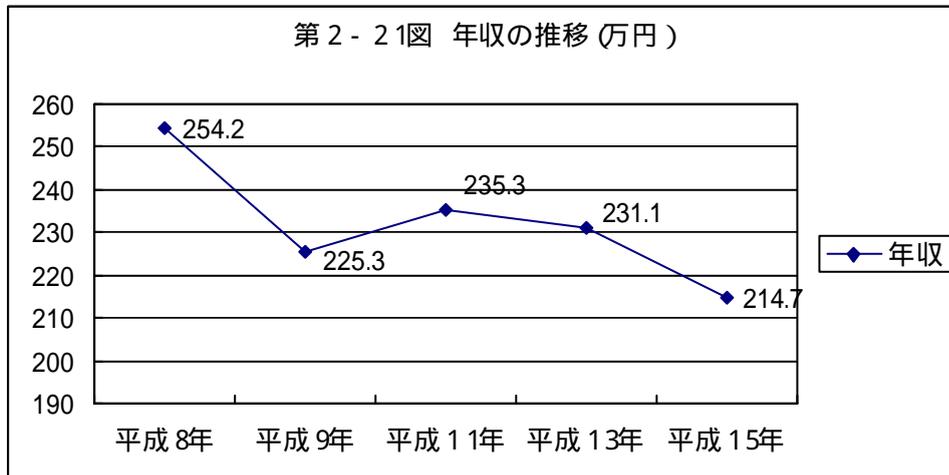
第2 - 19図 通算経験年数の推移 (年)



第2 - 20図 日当の推移 (円)



第2 - 21図 年収の推移 (万円)



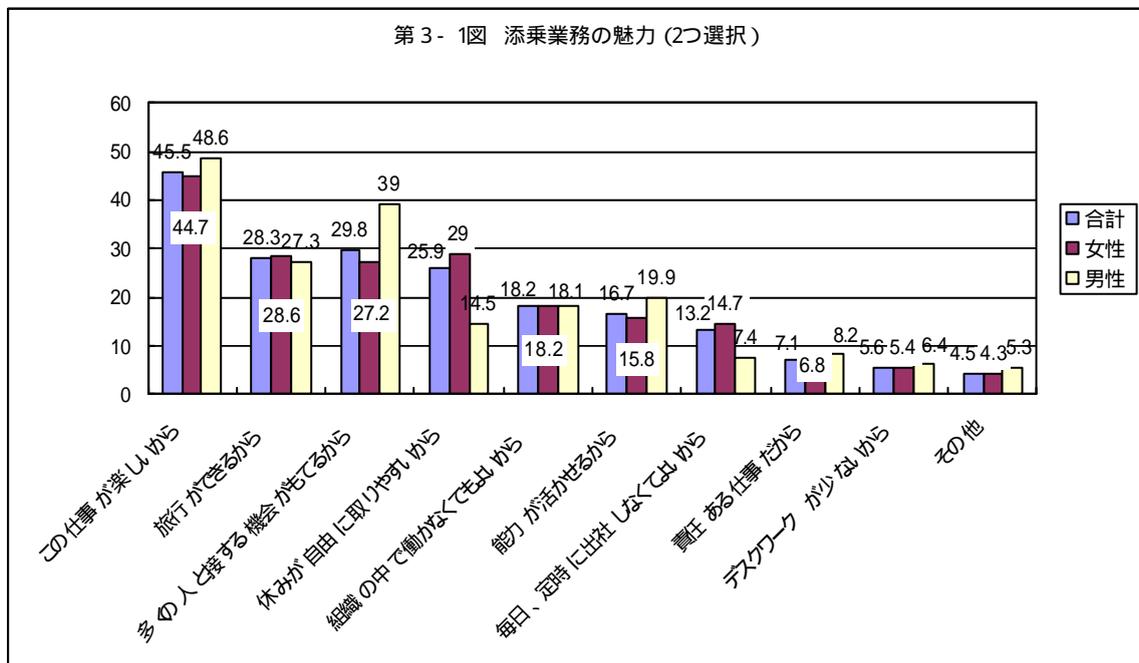
第3章 派遣添乗員の仕事に対する考え方

1. 添乗業務の魅力

回答してくれた添乗員の方々は、どのような点を添乗業務の魅力として考えているのでしょうか。第3-1図には、10項目のうち2つ以内で選択してもらった結果を示しています。

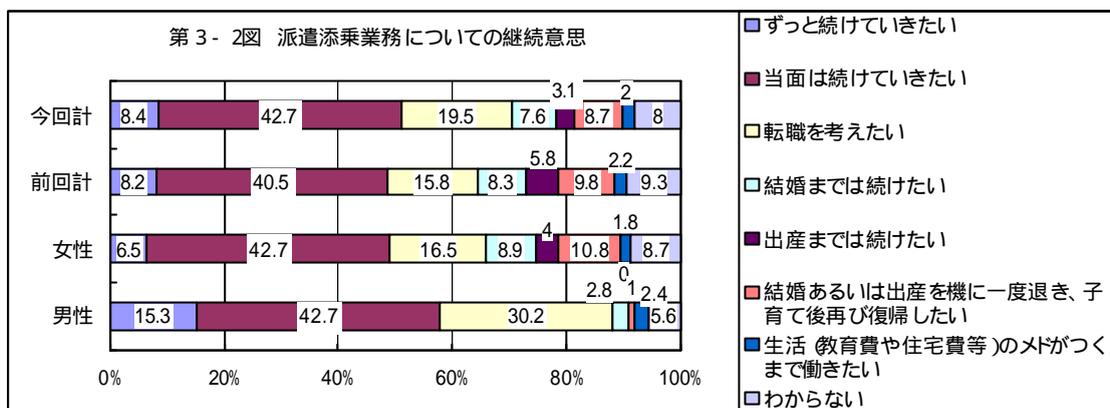
「この仕事楽しいから」が最も多く45.5%を占めています。次いで「多くの人と接する機会が持てるから」29.8%、「旅行ができるから」28.3%と続いています。これは前回の調査と同じ結果となりました。

性別に見てみると、前回の調査と同様の結果でしたが、男性女性とも「この仕事楽しいから」を一番多く選んでいるものの、男性は「多くの人と接する機会がもてるから」と「能力を活かせるから」が女性よりも多く、女性は「休みが自由にしやすいから」と「毎日、定時に会社しなくてよいから」が男性よりも多く回答していて、男性は自己実現を図ることに、女性は派遣添乗員の特徴でもある、事業場外労働・ツアー一本一本ごとの契約スタイルということにより高い関心があることが分かります。



2. 派遣添乗業務についての継続意志

回答の中で前回同様「当面は続けていきたい」と回答した方が一番多かった一方、「転職を考えたい」といった回答が前回よりも多く回答しています。これを性別で見ると、「転職を考えたい」は女性が16.5%に対し、男性が30.2%と男性のほうが転職を考えている方が多く、9.11以降の海外添乗の減少からくる先行き不安の表れかもしれません。(第3-2図)

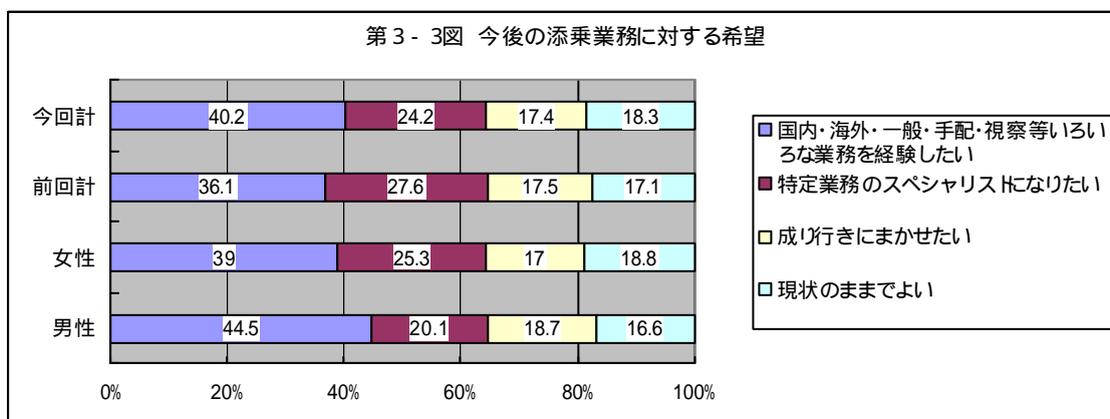


3. 今後の添乗業務に対する希望

ここでは、今後はどのような添乗業務に就くことを希望しているのかについて回答してもらいました。

前回の集計とほぼ同様の結果となりましたが、「特定業務のスペシャリストを希望」が前回より多少減り、「いろいろな業務(主催・手配・視察)を経験したい」が前回より多少増えたという結果になりました。

これは、9.11以降仕事量が激減している中、主催・手配等にかかわらずとにかく仕事をしないと生活していけないということから「いろいろな業務(主催・手配・視察)を経験したい」と回答した方が多かったということが言えるかもしれません。(第3-3図)

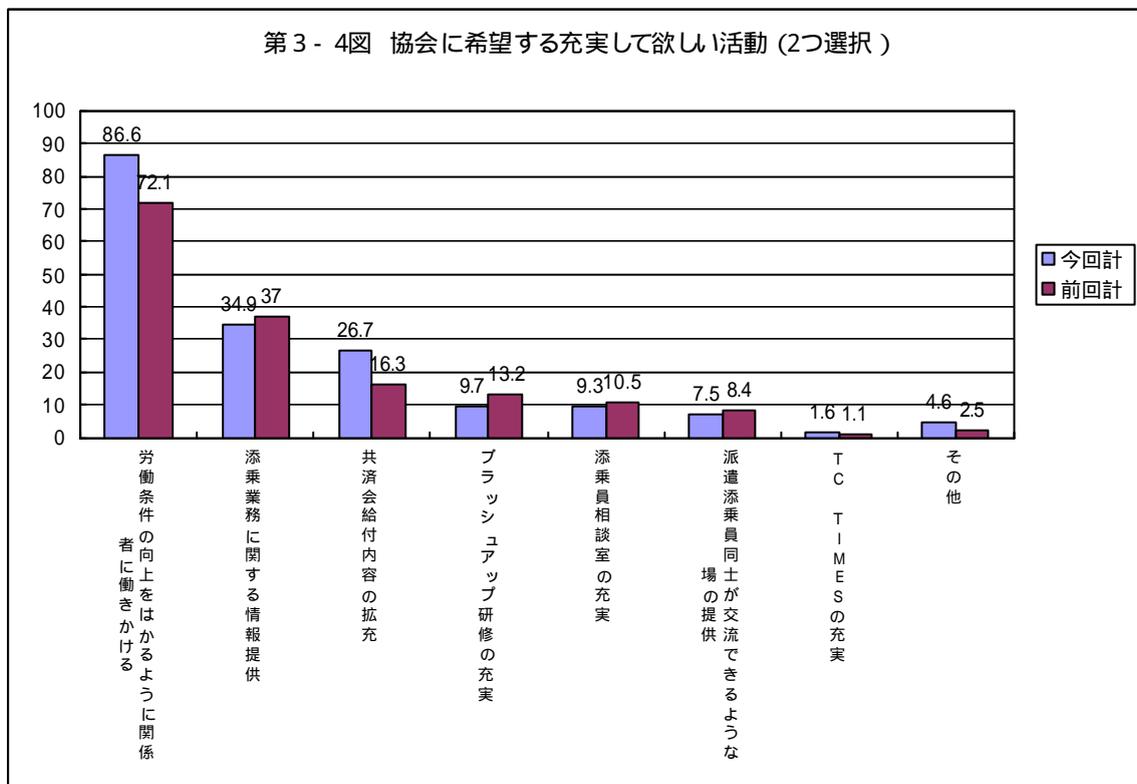


4. 協会に希望する充実して欲しい活動

本調査では協会が行っている活動を 8 項目に分類し、その中で派遣添乗員が充実して欲しいと希望する活動について2つ以内で選んでもらいました。前回同様「労働条件向上のための働きかけ」を望む声が圧倒的に多く、前回よりも 14.5 ポイントも多く回答していて、回答者のほとんどの方が希望していることが分かります。

次いで「添乗業務に関する情報提供」の順で推移していて、これも前回同様の結果となりました。

大半の添乗員が現状の労働環境に不満があり、労働条件の改善を強く求めています。協会としては現在行っている活動の周知を図るとともに、添乗員の労働条件改善にむけた働きかけをより一層積極的に行っていく必要があると考えます。



第4章 添乗業務に関する添乗員の意見

本調査では、添乗員の方々の本音を伺うべく、「自由記入欄」を設け、添乗業務に関する意見を記入していただきました。

1. 賃金関係

(1) 添乗日当・給料について

前回の調査でも同様の結果でしたが、添乗員からの意見で「日当・年収が低い」といったものが一番多くあり、「仕事にはやりがいを感じているが、給料が業務内容に見合わないため、このままでは仕事を辞めざるを得ない」、「生活できるだけのお金をもらえるようにしてほしい」、「日当が下がる一方で、14年前の日当よりも低い給料で働いている」といった声も多くありました。昨今は会員各社が添乗員の募集をかけてもなかなか人が集まらないことに加え、待遇面での不満や9.11以降の仕事量の減少から添乗員を辞めてしまう人も多く、優秀な人材の確保という面から見ても早急に改善が必要です。

回答した添乗員の意見でいくつか抜粋すると、

「この仕事が好きなのに年収が低いために辞めなければならない現実がこの業界にはあります」

「一人で生きていけるだけの収入が確保できない」

「給料が安すぎる！この給料では優秀な人材を確保することも育てることも不可能」

「経験年数などで派遣量が違うのに日当は均一であるのはおかしい」

「収入が不安定で、毎月心配しながら生活しなければならないのが悩み。最低の固定給等があるとよい。責任が重い仕事なのに日当が低く、バランスが取れていないので是非改善してほしい」

「収入が不安定なので将来的にも悲観的になってしまう。他のアルバイトをした方が稼ぎがいい」

「男性は結婚してこの仕事を続けていくことはまず無理」

といったように、回答した添乗員の多くは収入が低いことに悩んでいて生活もままならない状態の中、添乗業務を続けているといったことがうかがえます。仕事自体にはやりがいを感じ、旅行の総仕上げをする重要な仕事をしているにもかかわらず、収入がそれに伴わないことに不満を持っている添乗員が多いことが分かります。

旅行費用の低廉化に伴うしわ寄せをもちに受けている添乗員の悲痛の叫びといえるでしょう。業界を取り巻く環境は依然厳しい状況にある中、すぐに日当を上げるといったことは難しいかもしれませんが、待遇改善に向けた施策を講じていかないと、今まで以上に添乗員志望者の減少、優秀な添乗員の確保困難に陥ることを招きかねません。

(2) 付加手当について

ここでは添乗員日当以外の付加手当についての意見をまとめました。

付加手当についての意見も多く添乗員が不満を持っており、本来業務以外の業務が増えているのに、日当は上がらず、付加業務についての手当も付かないことに多くの意見が出ています。

主な意見は以下の通りです。

「オプション販売をしても全く手当が付かないのはおかしい。少しでも手当が出るようになれば、今まで以上にやる気も出るし、お客様に対してもよりよいサービスができると思うので改善して欲しい」

「現地ガイドを外して添乗員がガイド業務をしたり、英語ガイドを手配して添乗員に通訳させたりと、このような業務を行った場合は付加手当を支払って欲しい！なんでもかんでも添乗員にやらせてタダ働きさせられている。私達はボランティアではありません」

「一般の会社は1日8時間労働が基本だが、この業界は1日16時間以上の業務がほとんどで、早朝・深夜手当をつけて欲しい」

「打合せや精算は半日以上の時間がかかるので手当を支給して欲しい」

付加手当に関する意見は(1)の「添乗日当・給料について」に次いで多くあり、そのほとんどが、ガイドング・通訳業務、早朝・深夜業務に対する時間外手当、に関するものでした。添乗員は旅行会社やお客様の満足のために努力していますが、日当が下がっている状況の中でせめて付加業務に対する手当は支給して欲しいといった思いが込められています。

2. 派遣元・派遣先に対する意見

ここでは派遣元である添乗員派遣会社及び派遣先である旅行会社に対する意見をまとめてみました。

(1) 派遣元に対する意見

前回同様、所属している派遣元に対する意見はアサインに関するものが多く見受けられましたが、今回の特徴として9.11やSARS等の影響による仕事量の減少に関して、仕事が無い時期の代替業務に対する意見も多く見受けられました。

主な意見は以下の通りです。

「アサイナーのアサインの決め方に不公平がある。添乗員は立場が弱いから何も言えない」

「SARS やテロ等の影響で仕事が無く収入が不安定。仕事が少ない時期に何か別の方法で添乗員が働ける方法はないか考えて欲しい」

「所属会社の添乗員への対応を改めて欲しい。添乗員は会社のために頑張っているのに感謝の言葉も姿勢もなし。添乗員を見下している！社内の雰囲気が悪く出勤するのも憂鬱です」

「旅行会社側のトラブルの際、お客様からのクレームを責任転嫁のように添乗員に擦り付けられることがある。派遣会社は旅行会社に対し立場が弱く、添乗員を守ってくれない」

「派遣会社に添乗員は使い捨て・いつでも補充可能というような考え方があるのではないか？100人入社しても1人か2人しか残らない業界ではいい人材が育つはずが無い！」

以上のようにやや感情的になっている部分はありますが、添乗員からしてみれば、必要な時ばかり連絡が来て、そうでない時は連絡すらしてこないといった、都合のいいように使われているという思いを持った意見が多くありました。

派遣元は所属している添乗員に対し、定期的に連絡を取ってコミュニケーションの充実を図っていかないと、添乗員は自社で誇りを持って働くことができず、会社から大事にされていないという思いになってしまうのではないのでしょうか。

(2) 派遣先に対する意見

今回の調査でも派遣先である旅行会社への意見は、前回同様添乗業務内容に関するものが多く、今回はこれに加えてツアー終了時に行うアンケートの評価に対するものも多く見受けられました。

意見の主な内容は以下の通りです。

「障害者のツアー参加について旅行会社は障害の度合いもよく調べないままツアーに参加させ“現地で添乗員に全てお願い”という状況。行程上や現地の状況により対応が困難な場合もあるのに全て添乗員任せ。他のお客様からクレームも出る。事前に良く調べておいて欲しい」

「ツアーで実施するアンケートの点数のみで添乗員の良し悪しを決める対応に疑問を感じる。旅行会社は点数重視で添乗員に責任の無いことであっても点数が悪ければダメとなる。アンケートの評価ばかり気にしながら業務をするのは辛い」

「2台口、3台口に添乗員一人ではお客様とコミュニケーションをとる時間も無く、お客様全員を平等に対応することができない。お客様一人一人にきちんと対応する意味でも1台に一人の添乗員を同行させるようにして欲しい」

「旅行会社がお客様から添乗員宛に来た郵便物を添乗員の許可無く開封することに憤りを感じる。このような行為は不法ではないか？」

「添乗員はプロ意識を持って業務に従事していますが、なぜ派遣添乗員であることを名乗ってはいけないのでしょうか？なんだか裏稼業のようで気持ちの良いものではありません。ちゃんと自分の会社の名前を胸張って言える仕事がしたいです」

添乗員は添乗に出ればそのツアーを成功させるため、プロ意識を持って仕事をこなしていますが、お客様に平等でよりよいサービスを提供するために改善して欲しい点は多々あるようです。

事前に障害を持っていることを知らされていないまま、当日の集合場所でそのことが発覚したり、2台以上のバスに添乗員一人ということがあると、何かトラブルがあった場合、それがクレームになったり、責任問題にまで発展する可能性があるため、改善を強く望んでいます。

3. 労働時間について

アンケートの結果を見ても分かる通り、標準旅行業約款で8:00~20:00と定められているものの、国内・海外、団体種別問わずほとんどが12時間以上業務をしています。修学旅行にいたっては8割以上が16時間以上となっていて、その過酷とも思える労働時間についての意見が多く見受けられました。

「修学旅行の労働時間が長すぎる。夜先生方の飲み会に付き合ったり生徒の部屋の見回り等で業務終了するのが夜中の2時位になる。これに対し手当も出ないし、労働基準法に反している」

「添乗員の仕事の内容の割には日当が低く、長時間のサービス残業。宿泊を伴う主催旅行のツアーでは約款上の8時~20時が守られていることもあるが、日帰りではほとんどない。一般の企業であれば時間外に対し対価が伴うのに添乗員にはなぜ適用されないのか？」

「労働時間が8時間を超えているのに手当が出ないのはおかしい。渋滞等で遅れたのならともかく、最初からそのような日程で組まれている。せめて早朝・深夜手当は付けて欲しい」

「労働時間が長く、1日の睡眠時間が2時間というのが5日間も続くと体力的にも精神的にもボロボロになる。ピーク時等は中1日で飛ぶこともあり、これではお客様にきちんとしたサービスができなくなってしまうので、何とかして欲しい」

添乗員は早朝から深夜に及ぶ業務でも手を抜かずに一生懸命業務を行っていますが、それに対し手当が出ないことに不満を持っています。国内では日帰り添乗が増えている昨今、日程がハードにも関わらずピーク時には日帰りが連続で続いたりすると、体調を崩し次のツアーに支障をきたすといったことになりかねません。そのあたりをアサイナーも考慮するとともに、現場の声をもっと吸い上げ、手当に反映する等の努力をしていく必要があります。

4．福利厚生について

前回の調査よりも 9.11 で仕事量が減り、より一層収入の不安定さが浮き彫りになったことによる将来に対する不安から、福利厚生制度の整備を望む声が多くあがっています。

「テロ等の影響で仕事が減り、ほとんど無職状態になってしまった。社会保険に入っていないため、失業保険も適用されず、仕事を辞めざるを得ない」

「福利厚生が付いていないため、男性としては福利厚生が充実していないと一生働くことはできない」

「添乗業務は健康管理が重要であるにもかかわらず、会社で社会保険に加入していないため、定期の検診も自己負担になっている。身体が資本の仕事であるため社会保険に加入できるようにしてほしい」

「10年以上添乗員として働いているが、福利厚生制度は全く改善されていない。このままではいい人材も育たないし、社会的地位の向上はありえない」

以上のような意見が多く出ています。添乗業務は非常に過酷でありながら、収入が不安定、長時間労働からくる体調管理の難しさ等、派遣先・元、お客様の三者の間にたって働いているにもかかわらず会社は自分達を守ってくれない、といった不安から出てる意見がほとんどでした。

5．TCSAへの要望・不満について

ここでは、添乗員がTCSAに対してどのようなことを望み、どのような不満を持っているかについてまとめました。

「TCSAには添乗員の社会的地位の確立を強く望みます。この最悪の状態にある労働条件が少しでも改善されるよう積極的な働きかけを行ってほしい」

「ツアーの低価格化が進むにつれ、日当の上がってきたベテランほど仕事が少なくなるという皮肉な現象が起きています。協会には関係官庁や旅行会社に対して、添乗員は決して機械の部品のように値切り倒して使うものではないということを是非アピールしてほしい」

「HP等で添乗員同士が語り合えるような場所があればいいと思う。全国の添乗員と情報交換できたら素晴らしい。また、メルマガ等でTCSAと添乗員を直接結ぶ機会が多くなることを望みます」

「毎月自由参加の形で座談会を開き、各添乗員の情報交換の場として欲しい。添乗員同士の会社の枠を超えた横のつながりが生まれるのでは？」

「協会には価格破壊の歯止めを期待します」

「添乗員が安く旅行にいけるようなモニターツアーの案内を定期的に行なってほしい」

「クレームに対する添乗員の対処法等を実例を基にT C T I M E Sで特集して欲しい」

「トラブル対策、レスキュー（ケガ等の）、言葉の伝え方、話術等の勉強会を行って欲しい」

以上のような意見が色々と聞かれました。前回同様、労働条件の改善に関する意見が多く見受けられました。協会としては継続して、労働実態を広報誌で特集したり、国土交通省や業界団体にも訴えています。

この労働条件改善については問題が大きいためすぐに全てを改善するというわけにはいきませんが、今回の調査でも前回同様の結果や意見が出ていることをふまえ、一日も早く添乗員の皆様の労働条件が良くなるよう、より一層積極的な活動を行っていきたいと考えています。

また、添乗員の労働条件改善については、協会及び派遣元である派遣会社だけでは解決し得ない問題が多くあり、派遣先である旅行会社の実態把握、問題解決に向けた働きかけを行っていかねばならないことから、昨年より旅行業者の事業者団体である（社）日本旅行業協会（JATA）と「JATA・TCSA 定例協議会」を設立し、「添乗員」の抱えている諸問題の改善に向けた話し合いの場を設けています。今後、この定例協議会を継続し、労働条件改善に向けた「実のある一歩」となるよう活動していきたいと思っています。

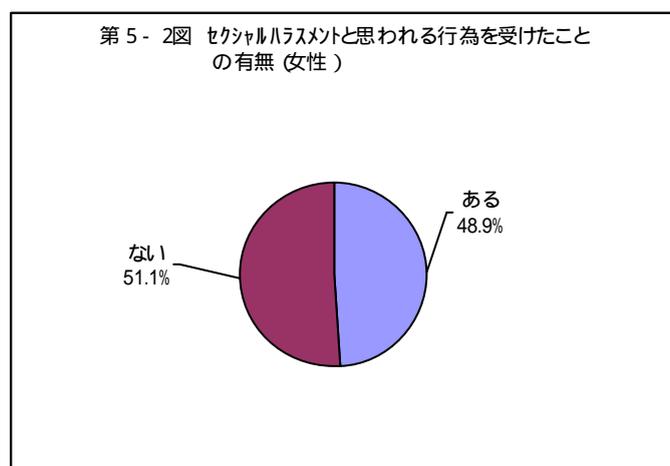
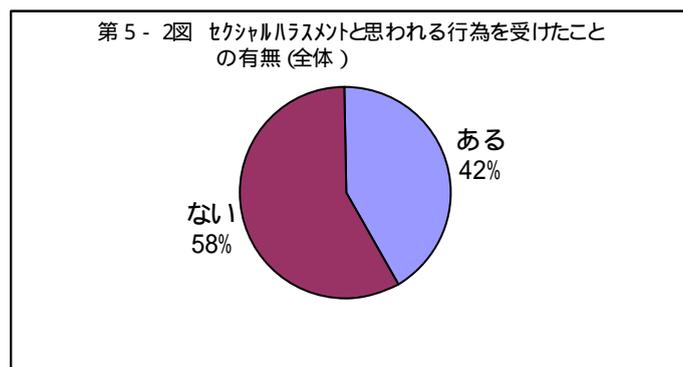
第5章 添乗員のセクシャルハラスメントについて

前回も同様の添乗中におけるセクシャルハラスメントの調査を行いました
が今回は「過去2年間」のセクシャルハラスメントの行為に絞って調査を行
いました。

また、今回は国内・海外別、旅行形態（主催旅行・手配旅行）別に統計を
行いました。

1. セクシャルハラスメント行為の経験

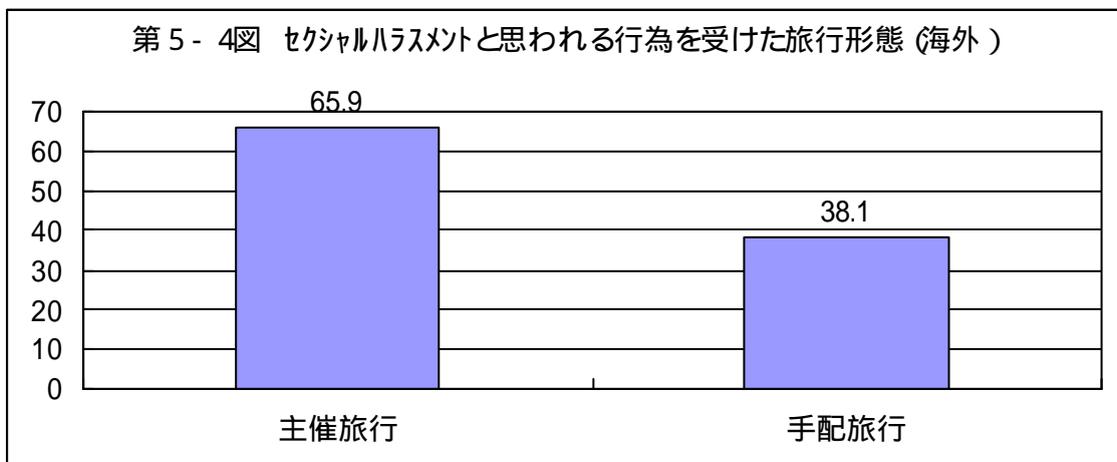
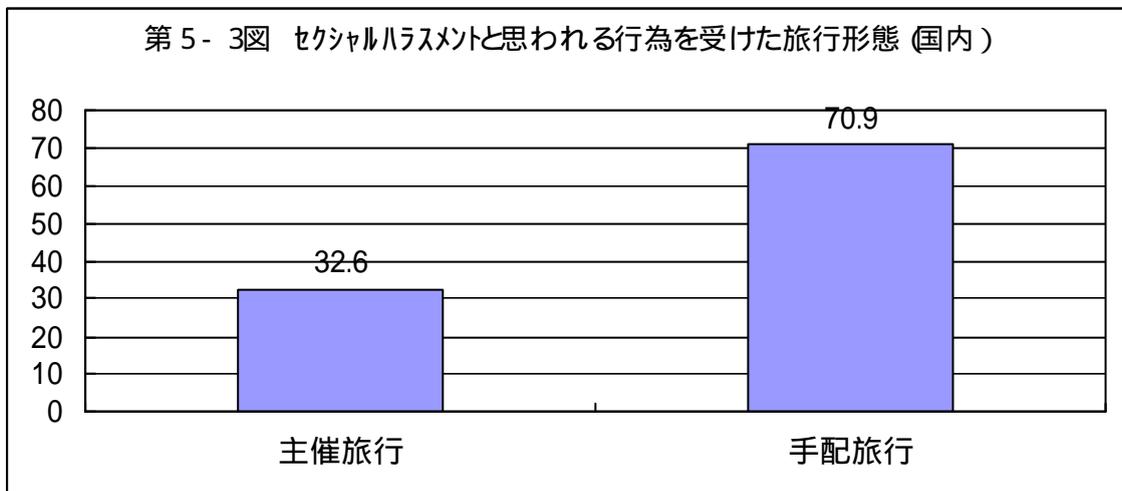
全体では40%強の添乗員が「セクシャルハラスメント」行為の経験があ
ると答えています。これは男性女性含めての数値ですが、女性に絞って
みると約半数の女性添乗員が「セクシャルハラスメント」行為を受けた
ことがあると回答しています。これは前回の数値と大きく変わりませんが、
今回が「過去2年間」に絞っていることからすると、このような行為が全
く減少していないということが分かります。（第5-1、2図）



2. セクシャルハラスメントと思われる行為を受けた旅行形態

ここではセクシャルハラスメントと思われる行為を受けたツアーの旅行形態を国内・海外別に聞きました。国内では手配旅行が圧倒的に多い(70.9%)のに対し、海外では逆に主催旅行(65.9%)が多いという結果になりました。

これは、国内の場合、第2章の「添乗業務でイヤな業務」で女性の上位に上がっていた「宴会同席」、「二次会出席」の場面が国内の手配旅行には多いことが起因しているものと思われ、海外の場合は主催旅行でのバスドライバーからセクシャルハラスメント行為を受けることが多く、最近ではガイドが付かない主催旅行も多いため、手配旅行に比べ主催旅行が多くなっていると思われます。(第5-3、4図)

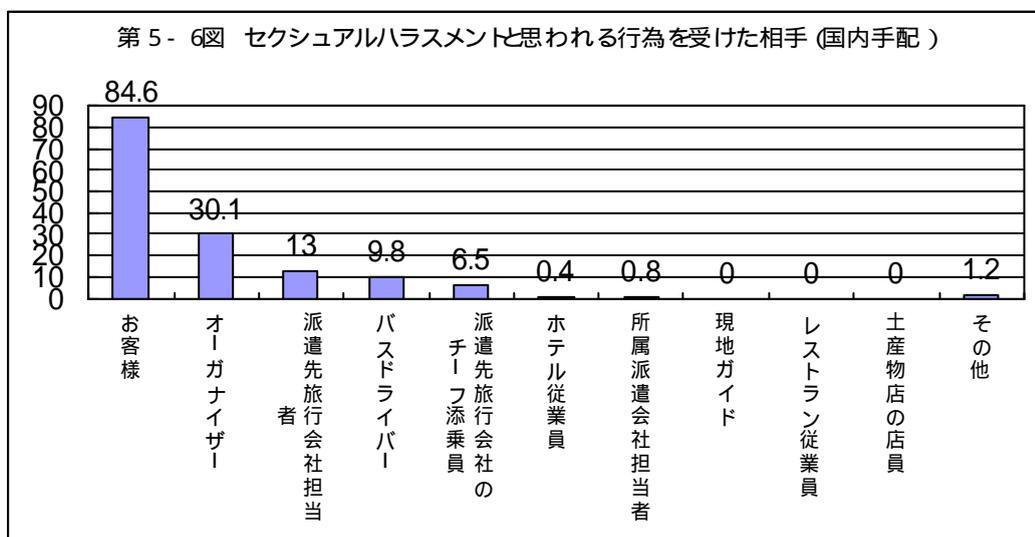
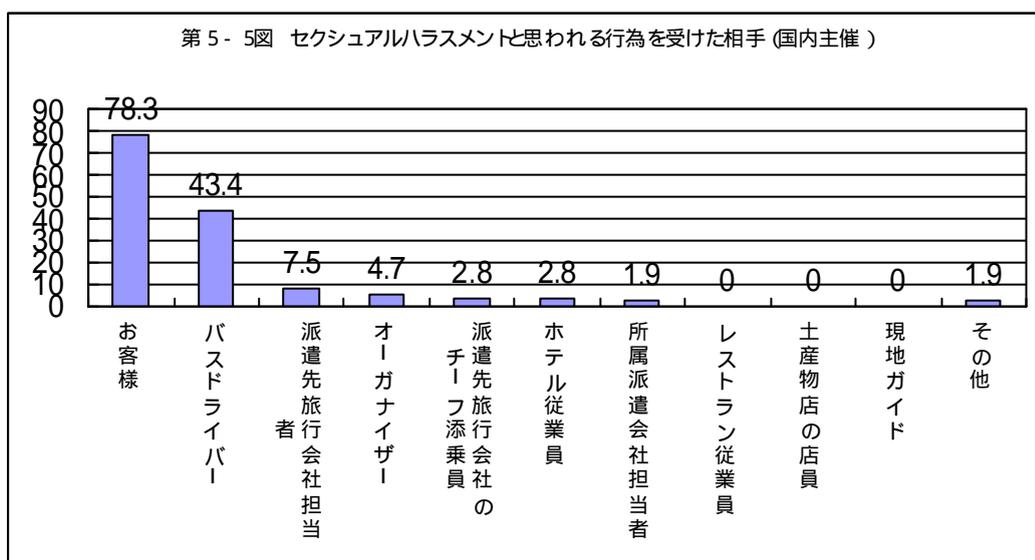


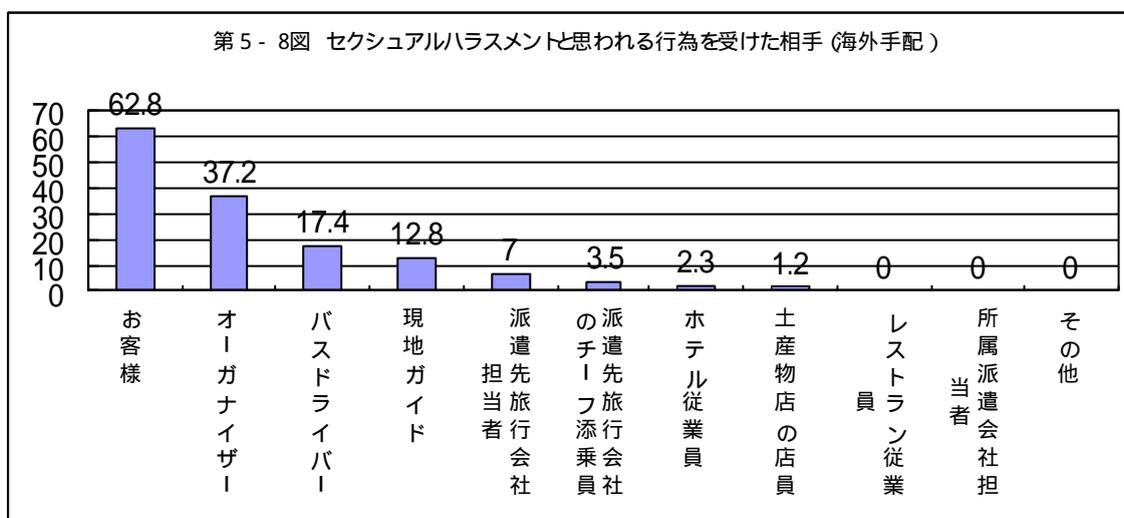
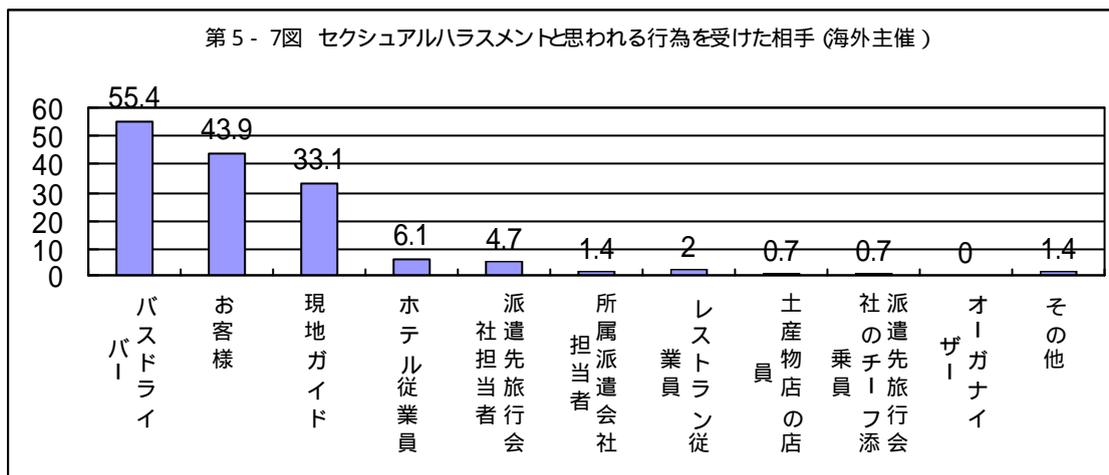
3. セクシャルハラスメントと思われる行為を受けた相手

添乗中セクシャルハラスメントと思われる行為をどのような相手から受けたのかについて、国内海外、旅行形態別に回答してもらいました。

国内では主催旅行・手配旅行共に、お客様（主催 78.3%、手配 84.6%）が一番多く、次いで主催旅行はバスドライバー（43.4%）、手配旅行はオーガナイザー（30.1%）の順となっており、海外では主催旅行がバスドライバー（55.4%）が一番多く、次いでお客様（43.9%）の順になっていて、手配旅行ではお客様（84.6%）が圧倒的に多く、次いでオーガナイザー（37.2%）の順になっています。

女性が80%を占めるこの業界の中で、セクシャルハラスメントは非常に深刻な問題であります。お客様以外でも仕事をする上でのパートナーであるバスドライバー、現地ガイド、派遣先のチーフ添乗員等からもそのような行為を受けているという結果が出ており、自由記入欄の中で、「一緒に仕事をしている人からもこのような行為があり、安心して働けない環境である」といった意見も多く見受けられました。（第5 - 5、6、7、8図）





4. セクシュアルハラスメントと思われる行為の内容

第5-9図によると、「体を触られた」という回答が一番多く、次いで「言葉で卑猥なことを言われる」の順となっており、これは前回の調査でも同様の結果でした。

お客様からのセクシュアルハラスメント行為が一番多いという結果でも分かるように、「お客様」という立場を利用して体を触ったり、宴会時のアルコールの入った状態で言葉で卑猥なことを言ったり、抱きついたりといった行為が多いようです。

また、海外のバスドライバー等は断ると急に不機嫌になり次の日わざと遠回りしたり目的地まで行ってくれない等の回答も多く見受けられました。主な意見は以下の通りです。

「宴会時に酔っ払ったお客様いきなり抱きつかれ、胸や尻を触られた」

「深夜にお客様から電話がかかってきて、出たら男4～5人で飲んでるから部屋に來い!と言われ、断ったらもうお前の会社は使わないと言われた。その後も何度もしつこく部屋に電話をかけてくる」

「直接部屋に来て、ドアを開けた瞬間襲い掛かってきた。大声で叫んでなんとかその場を逃れることができた」

「ドライバーからしつこく飲みに誘われる。体を触られたり、キスを強要する」

「真夜中に部屋のドアをしつこくノックする。出るまで何回も続く」

第5 - 9図 セクシャルハラスメントと思われる行為の内容（回答数603）

セクシャルハラスメントの内容	回答数	率
体を触られた	195	32.3%
言葉で卑猥なことを言われる	72	11.9%
添乗員の部屋に入ってくる・入ってこようとする	56	9.3%
しつこく飲みに誘われる	50	8.3%
いきなり抱きつかれた	35	5.8%
しつこく部屋に誘われる	29	4.8%
コンパニオン扱いをされた	23	3.8%
プライベートなことをいろいろ聞かれる	23	3.8%
性的関係の要求	21	3.5%
チークダンスを強要された	21	3.5%
キスされた・されそうになった	20	3.3%
部屋にしつこく電話をかけてくる	18	3.0%
襲われそうになった	14	2.3%
お酌を強要される	9	1.5%
部屋に連れ込まれそうになった	5	0.8%
売春・ストリップの斡旋強要	4	0.7%
常に写真・ビデオを撮られている	4	0.7%
暴力をふるわれた	3	0.5%
風呂を覗かれた	1	0.2%

集約した意見の中には、非常に悪質なものも多く、犯罪まがいのものも見受けられました。

添乗員はこのセクシャルハラスメントで悩んでいる方も多く、そのことで添乗員を辞めてしまう方も少なくありません。

セクシャルハラスメントの数も前回の調査から減っていないこともあり、早急に防止策を講じる必要があります。

TCSA では、添乗員が現場でどのように対応したらいいかを過去の事例を基に「セクハラ対応セミナー」を実施し周知を図っていきたくと思っています。

セクシャルハラスメントを防止するには添乗員本人だけではなく派遣元・派遣先・関係機関等業界が一体となって取り組んでいくことが必要です。

T C S A 添乗員労働条件実態調査アンケート

《記入上の注意》

それぞれの質問に対する回答は右側の 〇 の中に記入して下さい。(但し一部は除きます)

回答は特に指定されていない限り、1つだけ選んで下さい。

平成15年10月末日までに返信用の封筒で投函して下さい。

Q1. あなたの所属先の事業所は
 1. 札幌 2. 東京 3. 名古屋 4. 大阪 5. 福岡 6. その他()

Q2. あなたの性別は
 1. 女性 2. 男性

Q3. あなたの年齢は(右の 〇 に年齢を直接ご記入下さい)

Q4. あなたの家族構成は
 1. 独身(家族と同居) 2. 単身独立生計者 3. 既婚子供なし 4. 既婚子供あり 5. その他

Q5. あなたの扶養、被扶養の有無
 1. 扶養されている 2. 扶養されていないし、扶養もしていない 3. 扶養している

Q6. 添乗員としての実質稼働経験年数は(休職年数を除く)
 1. 1年未満 2. 1年以上~3年未満 3. 3年以上~5年未満 4. 5年以上~7年未満
 5. 7年以上~10年未満 6. 10年以上~15年未満 7. 15年以上

Q7. 添乗業務に就いてから2002年12月末日までの通算実質稼働日数は(国内と海外の合計日数を下記から選んで下さい)
 1. 200日未満 2. 200日以上400日未満 3. 400日以上600日未満
 4. 600日以上800日未満 5. 800日以上1,000日未満 6. 1,000日以上1,500日未満
 7. 1,500日以上2,000日未満 8. 2,000日以上2,500日未満 9. 2,500日以上3,000日未満
 10. 3,000日以上

Q8. あなたは今、特定の旅行会社の専属として仕事をしていますか
 1. YES 2. NO

Q9. Q8でNOと回答された方に伺います。現在、何社位の仕事に従事していますか
 1. 2~3社 2. 4~5社 3. 6社以上

Q10. 全員の方に伺います。
 あなたが2002年(1月~12月)の添乗業務から得た年収はいくらですか。(年収とは所属会社から支給される税引き前の収入を言います)
 1. 50万円未満 2. 50万円以上~100万円未満 3. 100万円以上~150万円未満
 4. 150万円以上~200万円未満 5. 200万円以上~250万円未満 6. 250万円以上~300万円未満
 7. 300万円以上~350万円未満 8. 350万円以上~400万円未満 9. 400万円以上~450万円未満
 10. 450万円以上~500万円未満 11. 500万円以上~550万円未満 12. 550万円以上

Q11. あなたの年間添乗業務の形態は主として下記のどれに当てはまりますか
 1. 国内 2. 海外 3. 国内・海外両方

Q12. あなたの2002年(1月~12月)の年間添乗日数を教えて下さい。
 1. 0日 2. 1~20日 3. 21~40日 4. 41~60日 5. 61~80日 6. 81~100日
 7. 101~120日 8. 121~140日 9. 141~160日 10. 161~170日 11. 171~180日 12. 181~190日
 13. 191~200日 14. 201~210日 15. 211~220日 16. 221日以上

A. 国内 B. 海外

Q21. あなたにとって添乗業務の魅力は(2つまで回答可)

- | | | | |
|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. この仕事が好きだから | 2. 旅行ができるから | 3. 能力が活かせるから | <input type="checkbox"/> |
| 4. 休みが自由に取りやすいから | 5. 多くの人と接する機会がもてるから | 6. デスクワークが少ないから | <input type="checkbox"/> |
| 7. 組織の中で働かなくてもよいから | 8. 責任ある仕事だから | 9. 毎日、定時に出勤しなくてよいから | |
| 10. その他() | | | |

Q22. あなたにとってイヤな業務内容をイヤな順に3つあげて下さい。

- | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|--------------|-------------|-----|--------------------------|
| 1. 宴会同席 | 2. 夜警 | 3. オーガナイザー接待 | 4. 二次会出席 | 第1位 | <input type="checkbox"/> |
| 5. 帰着後の反省会 | 6. 予約ツアー-販売 | 7. ショッピング案内 | 8. 通訳・ガイド業務 | 第2位 | <input type="checkbox"/> |
| 9. 無理な添乗マニュアルに従わなければならないこと | | | | 第3位 | <input type="checkbox"/> |
| 10. 1人で2台分のバスを担当しなければいけないこと | 11. トラブル・クレーム処理 | 12. 集金業務 | | | |
| 13. 物品販売 | 14. その他() | | | | |

Q23. あなたが一番改善してもらいたいと考えている業務を優先度の順に3つあげて下さい。回答はQ22の選択肢番号から選んで下さい。

第1位 第2位 第3位

Q24. あなたが現在、不安・不満に思っていることは何ですか。主なものを3つ以内で選んで下さい。但し、15を選んだ方は他を記入しないで下さい。

- | | | | |
|---------------------------|-----------------------|------------------|--------------------------|
| 1. 日当が低い | 2. 日当がいつの間にか切り下げられている | 3. 収入が不安定 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 付加業務を扱った時の付加手当が支給されない | 5. 1日あたりの労働時間が長すぎる | | <input type="checkbox"/> |
| 6. 添乗日数が多すぎる | 7. 添乗日数が少なすぎる | 8. 休みがとりにくい | <input type="checkbox"/> |
| 9. 体力的にきつい | 10. 福利厚生制度が不十分 | | |
| 11. 仕事の悩みを話せる派遣添乗員の仲間がいない | 12. 教育訓練の機会が少ない | | |
| 13. アサインにかたよりのがある | 14. 突然、登録の抹消を通告される | 15. 改善を希望するものはない | |

Q25. あなたの所属する派遣会社に福利厚生の制度または施設がありますか。

1. ある 2. ない 3. わからない

Q26. あなたは協会にどのような活動を充実して欲しいと考えていますか。主なものを2つ以内で選んで下さい。

- | | | | |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 添乗業務に関する情報提供 | 2. 派遣添乗員同士が交流できるような場の提供 | | |
| 3. 労働条件の向上をはかるように関係者に働きかける | 4. T C T I M E S の充実 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ブラッシュアップ研修(研鑽研修)の充実(具体的に) | | | |
| 6. 共済会給付内容の拡充 | 7. 添乗員相談室の充実 | | |
| 8. その他() | | | |

セクシュアルハラスメントについて

Q27. 前回の調査でもセクシュアルハラスメントについてお伺いさせていただき、その結果につきましては所属会社を通じてお知らせしていると共に、各関係団体等でもこの問題を取り上げ、改善に向けた働きかけを行っております。この調査は継続的に実施することにより動向を探ることができ、改善に向けた実のある活動を行えるものであります。今回も下記の質問(a~e)にお答え下さるようお願い申し上げます。なお、今回の結果につきましては、前回同様所属会社を通じてご報告させていただきます。

a. あなたは過去2年間でセクシュアルハラスメントと思われる行為を受けたことがありますか。

1. ある 2. ない

b. 上記で「ある」と答えた方にお伺いします。その行為は国内・海外どちらの添乗でのことでしたか。

1. 国内添乗 2. 海外添乗 3. 国内添乗・海外添乗両方

c. その行為を受けた時のツアーはどのような形態のツアーでしたか。上記bで1を選んだ方は国内について、2を選んだ方は海外について、3を選んだ方は国内と海外の両方に回答して下さい。

1. 主催旅行 2. 手配旅行

国内	<input type="checkbox"/>
海外	<input type="checkbox"/>

d. その行為を受けた相手は誰でしたか。上記bで1を選んだ方は国内について、2を選んだ方は海外について、3を選んだ方は国内と海外の両方に回答して下さい。

1. お客様 2. オーガナイザー 3. バスドライバー
4. 現地ガイド 5. ホテル従業員 6. レストラン従業員
7. 土産物店の店員 8. 派遣先旅行会社のチーフ添乗員 9. 派遣先旅行会社担当者
10. 所属派遣会社担当者 11. その他 ()

国内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
海外	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e. その行為はどのような内容でしたか。具体的に下記にご記入下さい。

自由記入欄[添乗業務全般について、協会に望むもの等]

ご協力ありがとうございました



発行 (社)日本添乗サービス協会
〒105-0011 東京都港区芝公園2丁目11番17号
朝井ビル4F
電話：03-3432-6032
ファクシミリ：03-3431-8698
無断掲載を禁ず