

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17年実施



Tour Conducting Service Association in Japan

社団法人 日本添乗サービス協会

はじめに

当調査は、事業場外での仕事である添乗業務を専門に行っている人達の労働実態を把握し、業務の改善及び労働環境の整備に役立てることを目的として平成7年に開始しました。

協会の正会員会社56社に所属する約8,500名の専門添乗員の方々へ会員会社を通して調査用紙を配布し、回収率17%にあたる1,409名から回答が寄せられました。

データ分析に時間とエネルギーを要し、現在のところ隔年での調査しかできませんが、今回は特に過去6回実施した調査結果をまとめていますので、動向を知ることのできる我が国における唯一の調査であり、派遣添乗員の労働環境を分析し、問題点を的確に把握することによって、添乗員の地位を確立し、働きやすい職場環境を形成するためにはなくてはならない貴重な資料といえます。

労働者派遣法も制定後20年を経過し成熟するとともに、我が国に定着してきた感がありますが、需要に応じ専門性を有する人材を派遣するという本来の目的から、ややもすると正社員の雇用の調整弁として活用されることが多く、添乗員派遣も同様に日帰りバスツアーなどの急増に伴い、かつての専門性の高い海外旅行や業務視察旅行の添乗サービスといった専門的需要より、お客様のお世話係としての添乗サービスの需要の増加が労働環境悪化の要因の一つと言えます。

特に回答者の3分の1強にあたる約500名の方々が切々と語る第5章の「自由記入欄」は、読む者の心を動かし、憤りさえ感じ、一刻も早く改善しなければとの思いを強くします。

TCSAでは、近年急増している日帰りバスツアーの労働環境の改善申し入れ、国内最低派遣料金のアップ、添乗付加業務に対する付加手当の支給、早朝・深夜手当の支給の啓蒙、セクハラ撲滅に向けての活動等を委員会を中心に行っています。

労働環境の改善のためには、添乗員が普通に生活するための収入のアップの他に様々な解決課題があります。需要の繁閑から生じる仕事の不安定さの解消、登録という就労形態からの社会保険の未整備、仕事のやりがい・プライド・尊厳の保持、本来業務に加えて急増する付加業務への対策、添乗員に負担がかかる責任の増加、派遣先からの一方的な業務の押し付け、無理な日程への対応、派遣先社員の意識の改革、将来ビジョンなどなど、本調査から伺うことのできる問題点を改善しない限り添乗をし続けることはできないという極限まできています。

これ等の課題の解決のためには、先ず添乗スタッフの直接使用者である旅行会社の理解と協力なくしては不可能です。更に、関係機関及び旅行参加客への啓蒙も必要であり、又雇用主としての添乗員派遣各社のひたむきな熱意と努力が今こそ強く求められています。

優秀なホスピタリティーに富む人材確保は旅行業界及び添乗員派遣業界にとって直面する最大の課題です。

応募者の減少、若年添乗員の定着率の低下等は一朝一夕では解決し得ない課題ですが、この実態調査の結果を活かし、旅行業界のみならず広く一般に知らしめることにより、添乗員という職業を、かつてのように若者が憧れて長く続けたいと願う、魅力ある職業に育てていくことが急務と言えます。

今般 JATA 内に「添乗員問題検討部会」が新設され、解決すべき課題に対し本格的に対処策が検討される場ができたことは大きな前進であり、息の長い改善に向けての話し合いの必要性を痛感します。

最後に今回のアンケートにご協力を下さった 1400 余名の添乗員の皆様に御礼申し上げます。

目 次

はじめに

第1章 アンケート調査結果の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

第2章 回答者のプロフィール

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

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・・・・・・・・・・・・ 8
- 2. 収入の実態・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- 3. 添乗日当以外の付加手当の支給状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- 4. 労働時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
- 5. 2004年の年間添乗日数と年間添乗日数に対する評価・・・・・・・・・・・・ 20
- 6. 希望する添乗日当と添乗日数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21
- 7. 希望する日当、日数から推計した年収・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
- 8. 添乗業務で改善してほしい点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
- 9. 国内日帰りバスツアーの労働実態・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
- 10. 地域別にみた労働条件実態の違い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 11. 調査年度毎の推移について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31

第4章 派遣添乗員の仕事に対する考え方

- 1. 添乗業務の魅力・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
- 2. 派遣添乗業務についての継続意志・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
- 3. 今後の添乗業務に対する希望・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
- 4. 協会に充実してほしい活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35

第5章 添乗業務に関する添乗員の意見

- 1．賃金関係・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
- 2．派遣元・派遣先に対する意見・・・・・・・・・・・・ 37
- 3．労働時間について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 40
- 4．福利厚生について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
- 5．業務上の問題点・改善要望事項・・・・・・・・・・・・ 42
- 6．TCSAへの要望・不満について・・・・・・・・・・・・ 43

第6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・・・・・・・・・・ 45
- 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・・・・・・・・ 46
- 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・・・・・・・・ 47
- 4．セクシャルハラスメントと思われる行為の内容・・・・・・・・ 48

アンケート様式・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・(参考)

第1章 アンケート調査結果の概要

1. 平均年齢、平均通算経験年数の上昇

全体の平均年齢について、平成9年調査時の29.9歳より年々上昇し続け、今回調査では前回調査時より1.3歳上昇し35.8歳となりました。また、併せて通算添乗経験年数の平均も7.46年と、平成9年調査時の4.4年から上昇し続けています。この背景には若年層の定着率の低下に伴い年齢層の構成比率が変化しているため、平均年齢の高齢化が進んでいると言えます。平成8年調査開始時は20代が49.5%であったのに対し、今回調査では23.3%に過ぎません。

2. 年間平均添乗日数、海外専従は復調傾向。国内、国内・海外は変化なし

海外専従の年間平均添乗日数は前回に比べて14.6日増の144.7日で、国内専従は1.3日増の106.8日、国内・海外両方専従は0.6日減で149.6日となっています。海外は9.11同時多発テロ・SARSなどによる落ち込みから復調傾向にありますが、調査開始から見ると下から2番目に位置しています。また、国内専従、国内海外両方従事は前回調査時と大きな変化は見られません。

3. 国内・海外の平均日当、平均年収は上昇傾向

全体(経験年数1年以上・年間添乗日数150日以上の方)の平均年収が230.3万円(前回214.7万円)、平均日当が国内で9,450円(前回9,000円)、海外で13,250円(前回12,900円)と前回調査時より上昇している傾向にあります。しかし、平均年齢35.8歳・年間150日以上をこなしている添乗員が担う責任の重さ、長時間におよぶ拘束時間、要求される業務の多様さに比し、依然低い水準にあると言えます。

4. 不安定な雇用形態と過酷な労働環境に関する不安・不満

不安・不満に思っていることについて「日当が低い」「収入が不安定」「福利厚生制度が不十分」「労働時間が長い」「付加手当が支給されない」が多くを占めており、自由記入欄では具体的に「過大な労働時間・業務量・責任に対して日当が低すぎる」、「打合せ、精算、通訳、ガイド等の付加業務について対価がない(または安い)」、「1日12時間以上働くが日当しか支払われない」、「何年も継続して仕事をしているのに保障がない」といった声が多く寄せられました。

5. 依然多いセクシャルハラスメント被害

セクシャルハラスメントと思われる行為を受けた経験が全体で41%(女性48.1%)と、前回までの調査と変わらず約半数の方が被害を受けています。

国内では旧手配旅行（66.7%）、海外では旧主催旅行（67.2%）に多い傾向にあります。セクシャルハラスメントの行為者は、全体では「お客様」が最も多く 32.4%、次いで「バスドライバー」20.3%、「手配旅行団体オーガナイザー」12.1%、「派遣先旅行会社担当者」10.1%となっています。

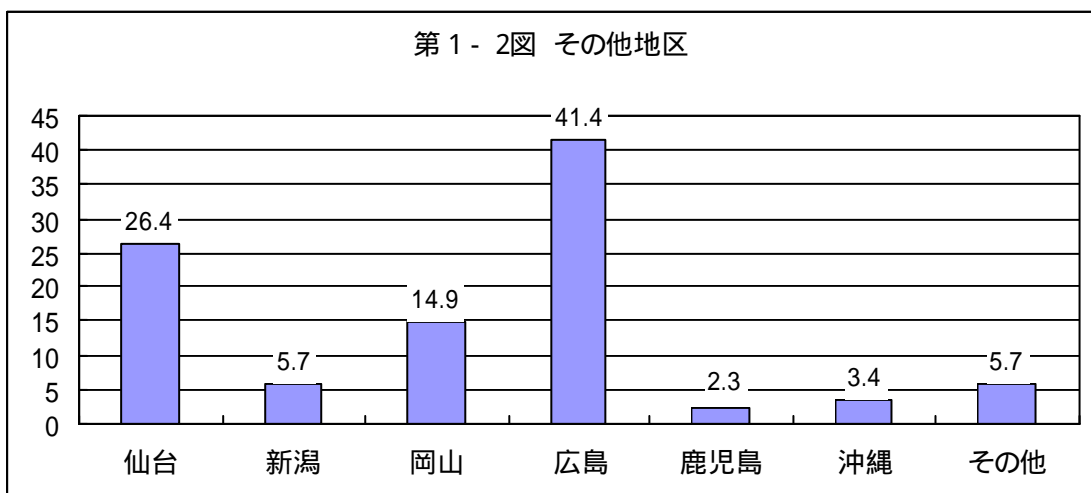
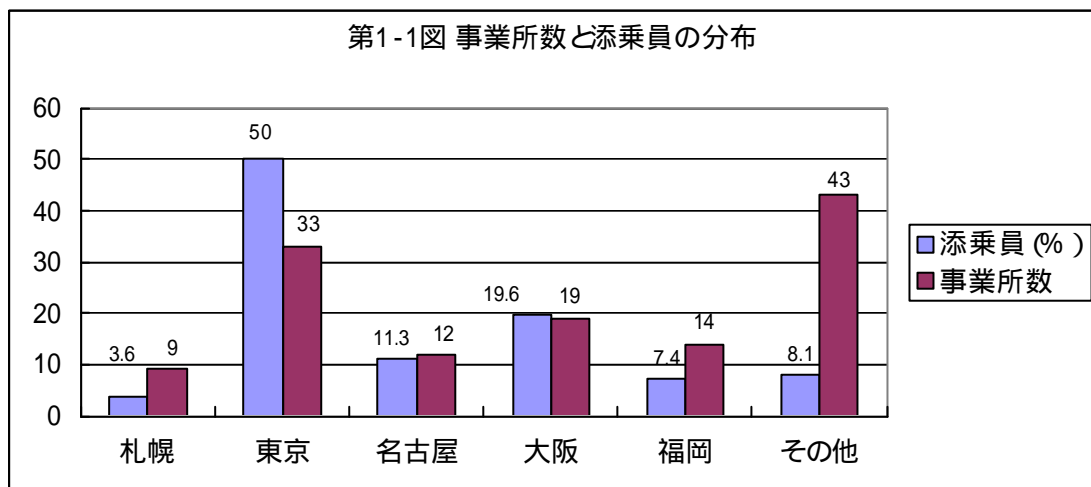
第2章 回答者のプロフィール

今回の添乗員労働条件実態調査は、平成17年11月～平成18年1月までの期間、当協会会員の所在する全地区を対象に実施しました(前回平成15年10月)。調査の対象となった添乗員8,486名のうち約17%にあたる1,409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していただくために、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130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31事業所と全体の約23%ですが、添乗員の数は、旅行市場の規模に比例して全体の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ます。

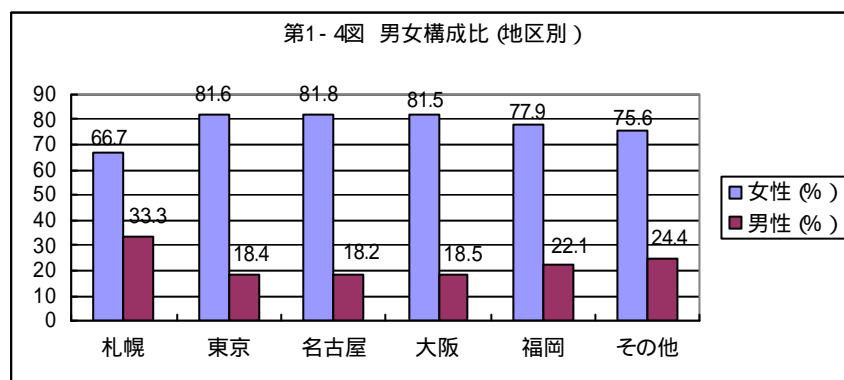
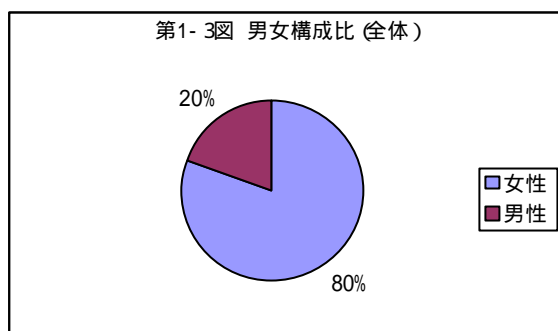
前回より調査を行っている其他地区では広島地区の回答数が最も多く41.4%を占め、次いで仙台が26%強と所属添乗員数に比例しています。(第1-2図)



2. 男女構成比

この業界の特徴とも言えますが、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、前回調査と同様に札幌(66.7%)を除いては全ての地区においてほぼ80%以上が女性で構成されています。(第1-4図)

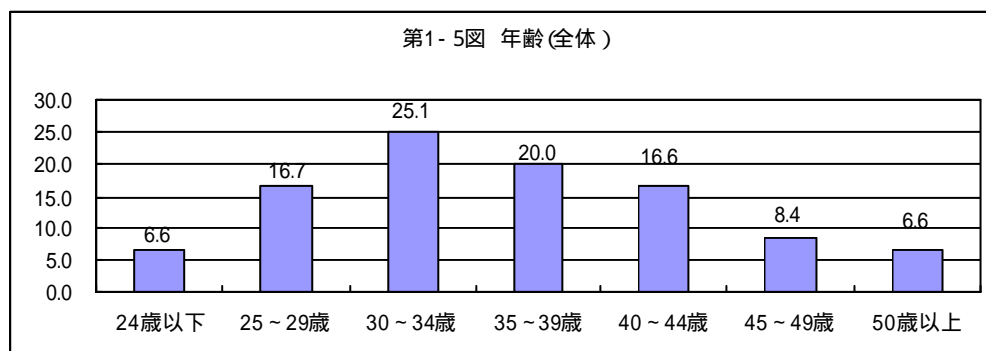


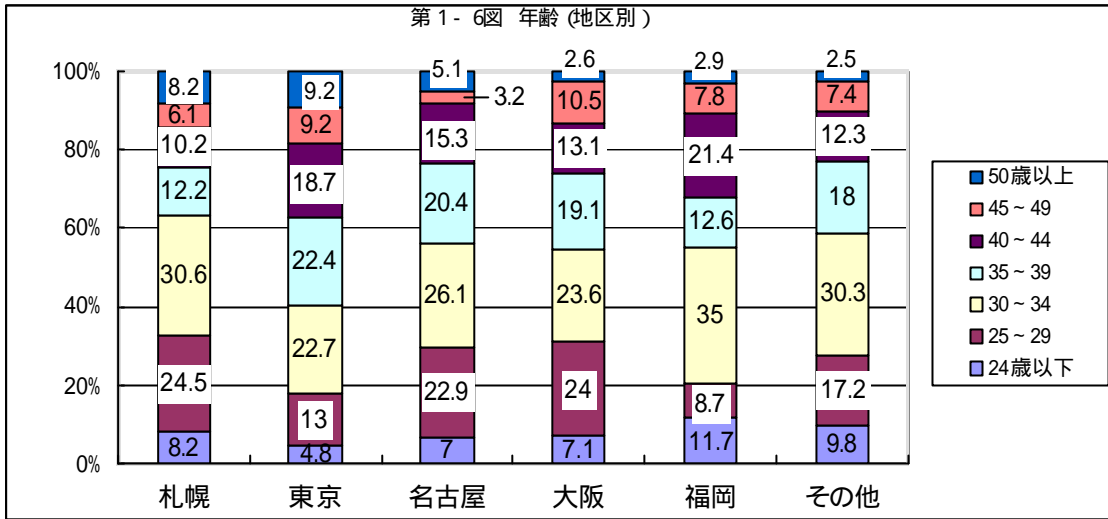
3. 年齢

全体では30代が45.1%で約半数を占めています。次いで40代が25%、20代が23.3%となっています。(第1-5図)

全体の平均は35.8才で、女性の平均が35.5才、男性が37.2才となっていて、前回より全体平均で1.3才上がっています。

前回と同様にどの地区でも30代が40~50%の多くを占め、20代が30%程度占めていますが、東京・福岡は20代が20%程度で他地区に比べ少なく、40代以上が30%弱を占めています。(第1-6図)

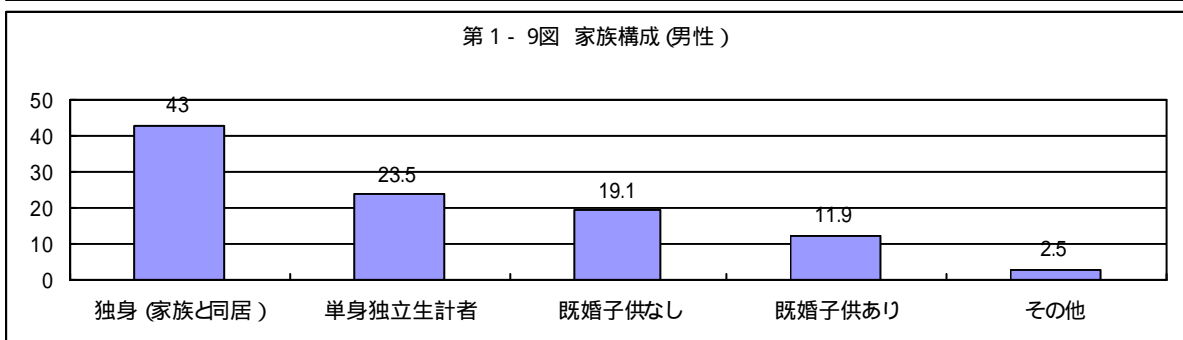
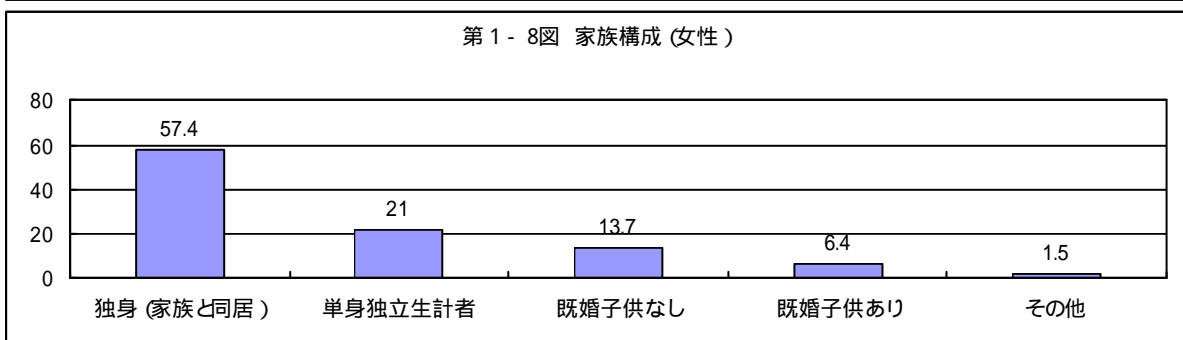
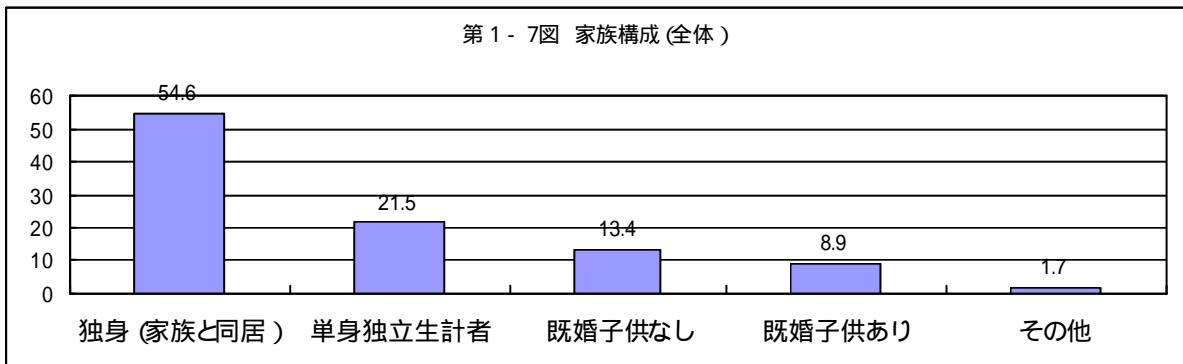




4. 家族構成

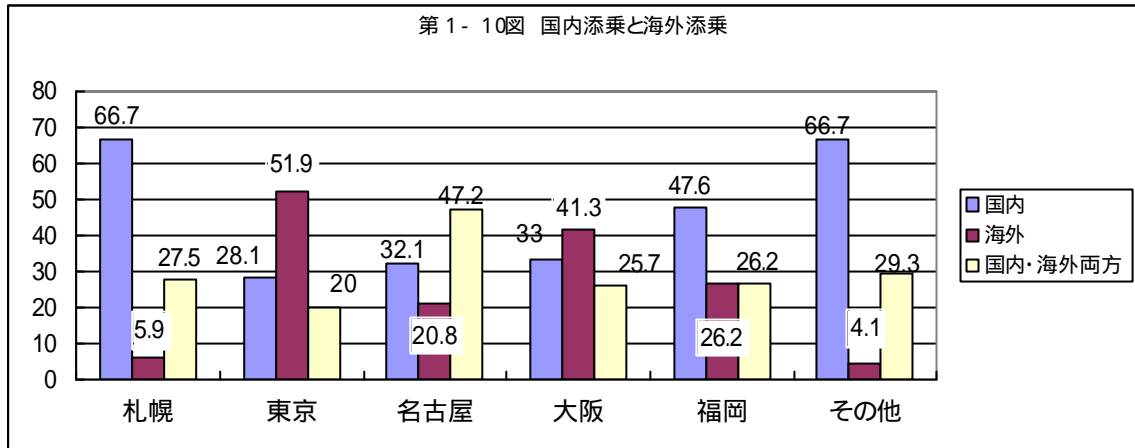
全体で独身が76.1%、既婚者が22.3%と前回同様独身者が多くを占める職場となっています。(第1-7図)

性別に見てみると、女性は78.4%が独身、男性は66.5%が独身で、男性のほうが既婚率が高く、回答者の年齢層(平均年齢35.8才)の割に独身者が多く、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)



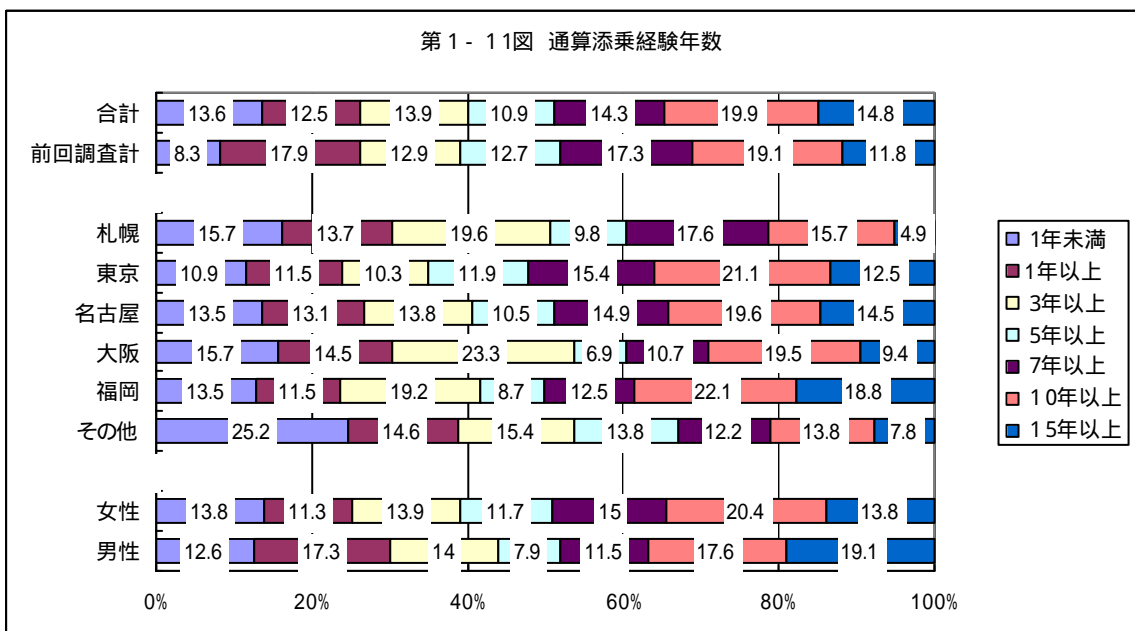
5. 国内添乗と海外添乗

東京と大阪は海外専門の従事者が多く、逆に受け地添乗の多い札幌と福岡及びその他地区は国内専門の従事者が多くなっています。名古屋は国内・海外両方従事している添乗員が多く、地域別の違いが表れています。前回調査時よりも全体としては海外専門の従事者が減少し、札幌・名古屋を除く地区では国内専門の従事者が増加しています。(第1-10図)



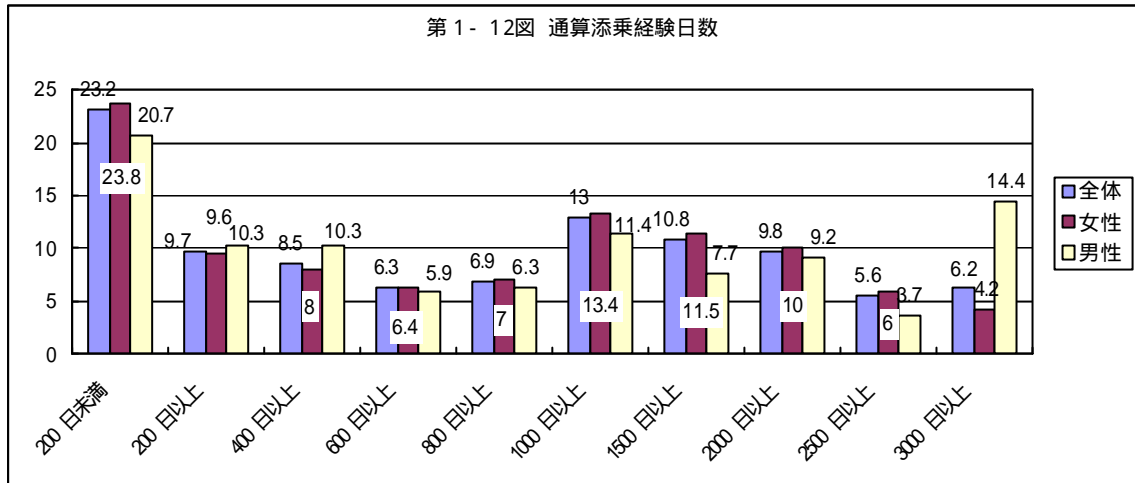
6. 通算経験年数

全体では、平均年数が7.46年(女性平均7.46年、男性平均7.49年)で、10年以上15年未満の割合が一番多く、前回の調査に比べると1年未満と15年以上が増え、5年以上7年未満と7年以上10年未満が減少しています。地区別に見てみると、札幌は5年未満の添乗員が約半数を占め、東京・大阪・福岡は10年以上15年未満の添乗員が一番多く、名古屋は3年以上5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が最も多かったのに比し、男性は15年以上のベテラン添乗員が最も多くなっています。(1-11図)



7. 通算経験日数

全体で見ると 200 日未満の新人が 4 分の 1 を占めていますが、前回同様に 10 年以上のベテラン添乗員が多く、1,000 日以上経験されている方からの回答が 45.4% を占めています。性別に見ると、女性の 2,000 日以上の経験が 20.2% に対し、男性は 27.3% と経験日数が長いほど男性の比率が上回っている傾向は前回と同様です。平均日数では全体で 1128.8 日、女性が 1097.2 日、男性が 1256.5 日となっています。(第 1 - 12 図)



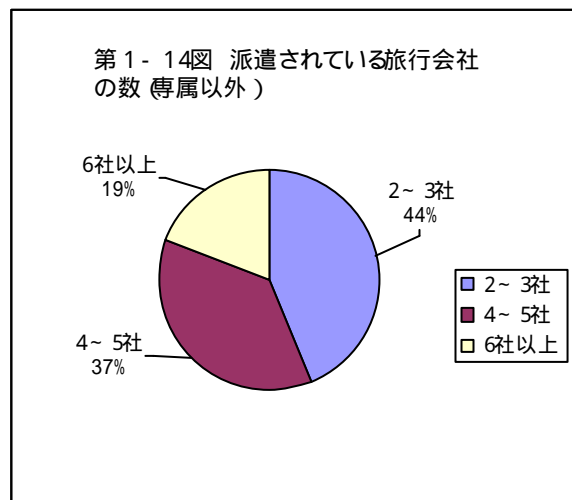
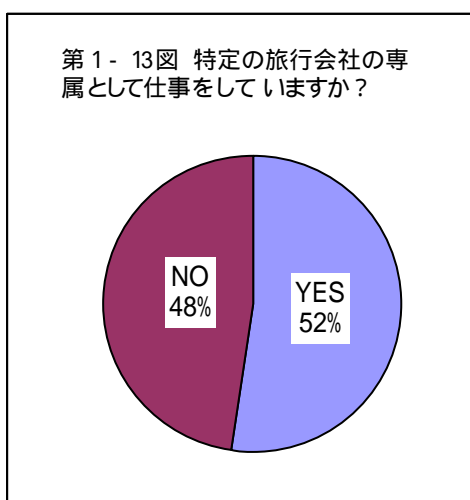
8. 派遣されている旅行会社

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。

今回は特定旅行会社の専属が前回調査に比べ 6 ポイント減少しています。

複数の旅行会社に派遣されている場合では、2~3 社が 44% と最も多く、次いで 4~5 社 37%、6 社以上 19% 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)

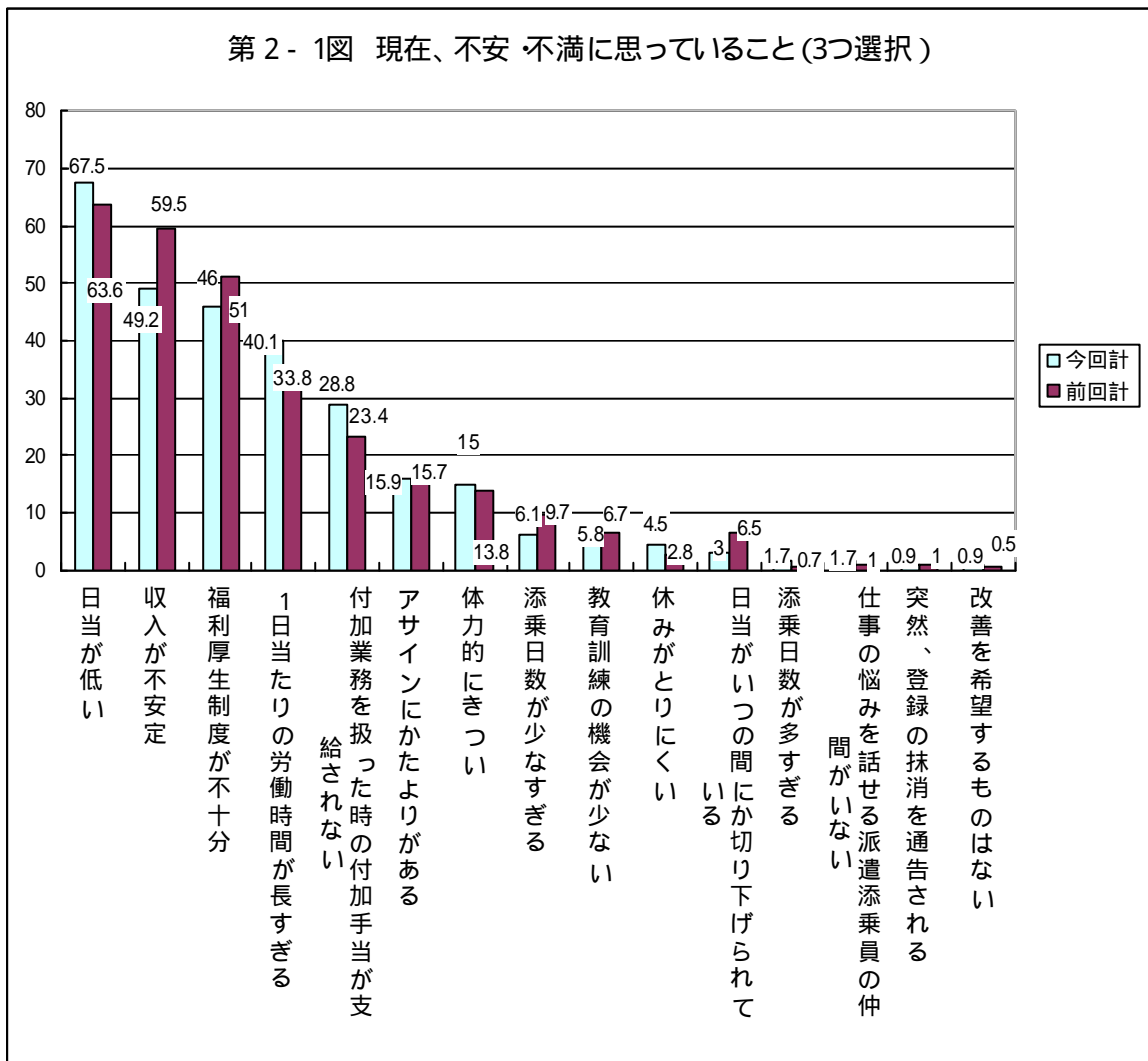


第3章 派遣添乗員の労働実態

1. 労働条件等で現在不安、不満に思っていること

ここでは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います。前回までの調査と変わらず「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」、「付加業務を取扱った場合の付加手当が支給されない」が他の項目と比べて群を抜いております。(第2-1図)

「収入が不安定」、「福利厚生制度が不十分」、「添乗日数が少ない」などの項目が前回よりも減少し、「日当が低い」、「労働時間が長すぎる」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。



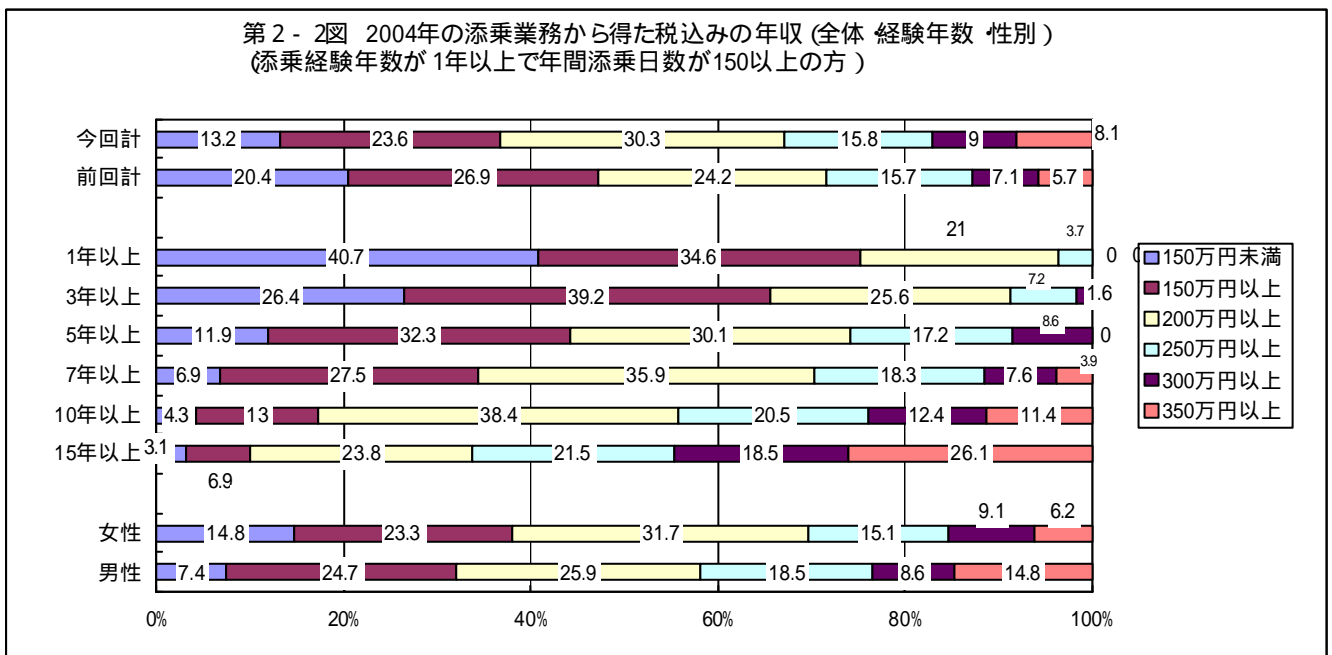
2. 収入の実態

(1) 2004年の添乗業務から得た税込みの年収

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、2004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の214.7万円に対し今回は230.3万円(女性224.4万円、男性250.7万円)と16万円弱上がっている結果となりました。前々回(231.1万円)と比肩しており、前回の調査時の9.11の翌年という特殊要素による極端な落ち込みから回復していることが分かります。

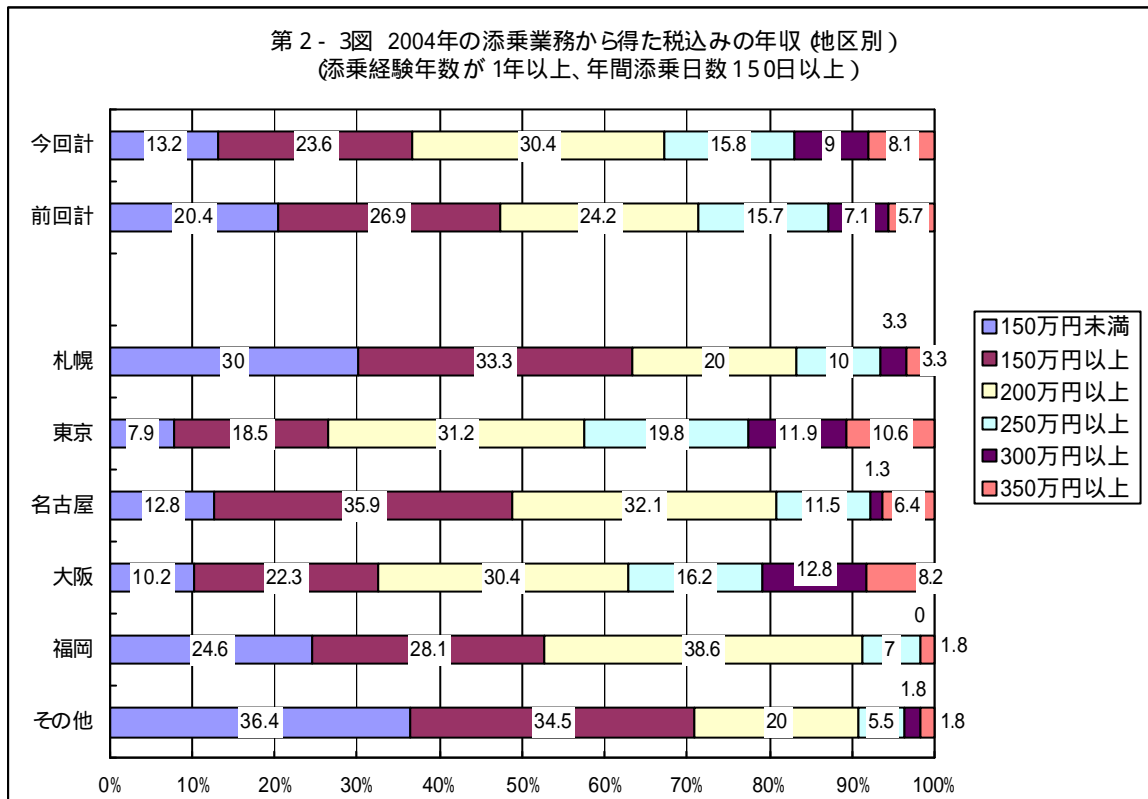
添乗経験年数別に見ても、年数が高くなるほど年収が上がってはいるものの、15年以上添乗を経験しているベテランでも350万円以上の年収の方が26%しかいないのは前回と同様です。また、平均も約295万円と前回より5万円上がっているものの、年齢に比して非常に低収入であることは変わりません。前項であったように収入面の不満をより一層鮮明に表しています。(第2-2図)



第2-3図で地域別に見てみると平均で札幌が190万円、東京が247.7万円、名古屋212.2万円、大阪238.5万円、福岡191.7万円、その他が175.9万円と東京・名古屋・大阪以外は200万円未満という結果となりました。

各地区での200万円未満の割合では、札幌63.3%及びその他地区70.9%が顕著で、福岡では200万円未満が52.7%に対し200万円以上250万円未満も38.6%と比較的高い割合を占めるものの250万円以上の年収者が少ないことで平均年収の低さにつながっています。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
とされます。



(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。また、今回の調査では国内・海外の項目にそれぞれ旧主催旅行、旧手配旅行の区分を加えて調査を行いました。

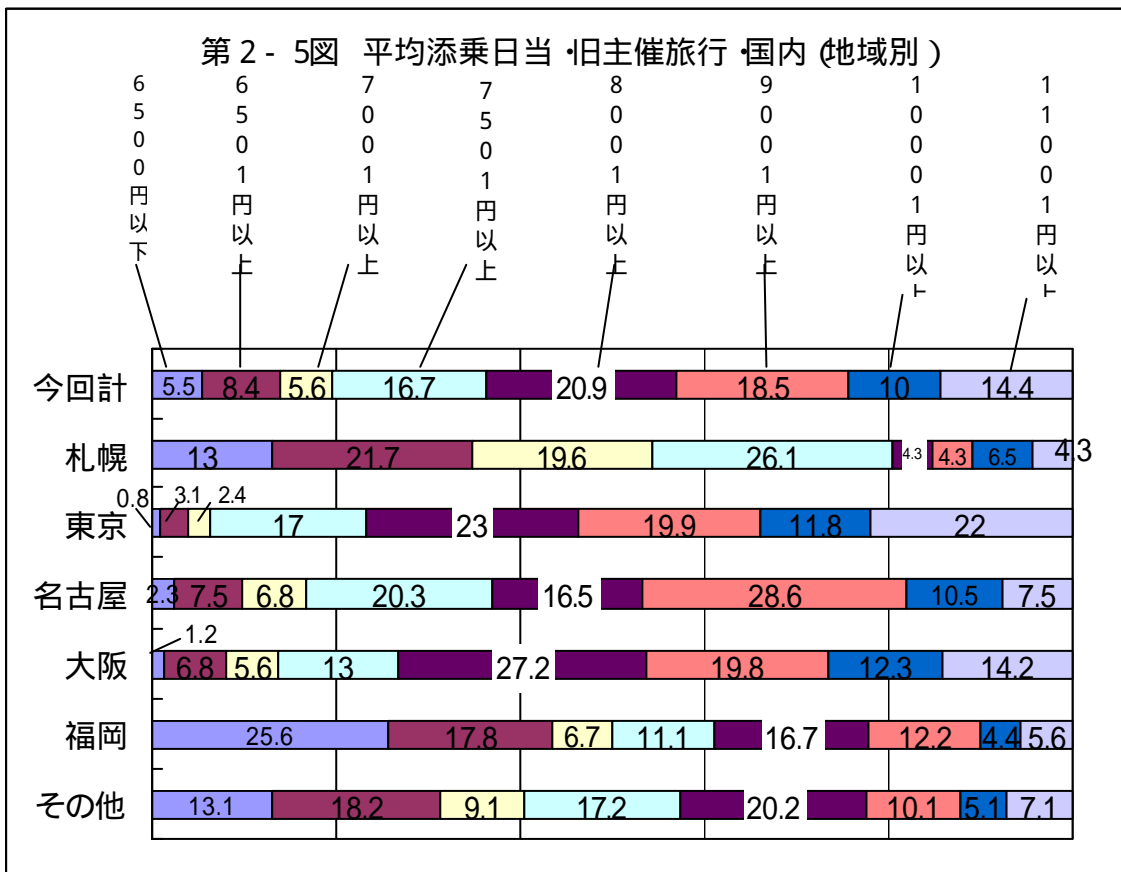
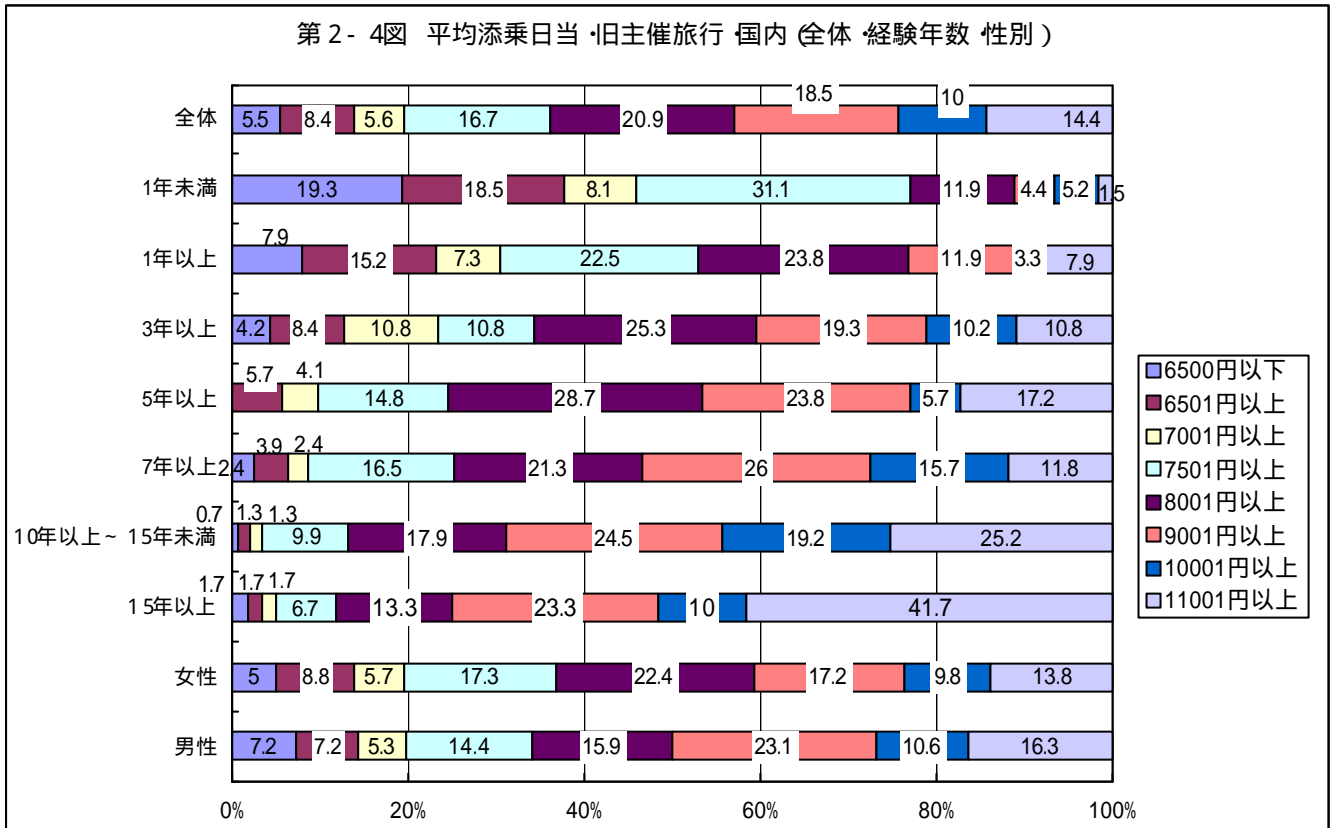
国内(旧主催旅行)

平均添乗日当は9,212円で、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7,754円、1年以上3年未満が8,473円、3年以上5年未満8,962円、5年以上7年未満が9,530円、7年以上10年未満が9,489円、10年以上15年未満が10,346円、15年以上が10,956円となっています。全体に経験年数に比して微増しているとはいえ、7年以上10年未満が5年以上7年未満より減額しているなど、経験年数が10年未満までは日当の伸びが足踏みしており、10年以上でも10,000円から大きく上回ることはありません。男女別での平均は、女性9,171円、男性9,350円と大きな開きはない数値でした。

地域別に見てみると、平均で札幌(7,857円)、東京(9,889円)、名古屋(9,108円)、大阪(9,345円)、福岡(7,987円)、その他(8,226円)となっています。

東京、大阪以外の地区では平均金額を下回り、福岡では6,500円以下の日当の添乗員が全国平均より極端に多いことが分かります。

(第2-4、5図)

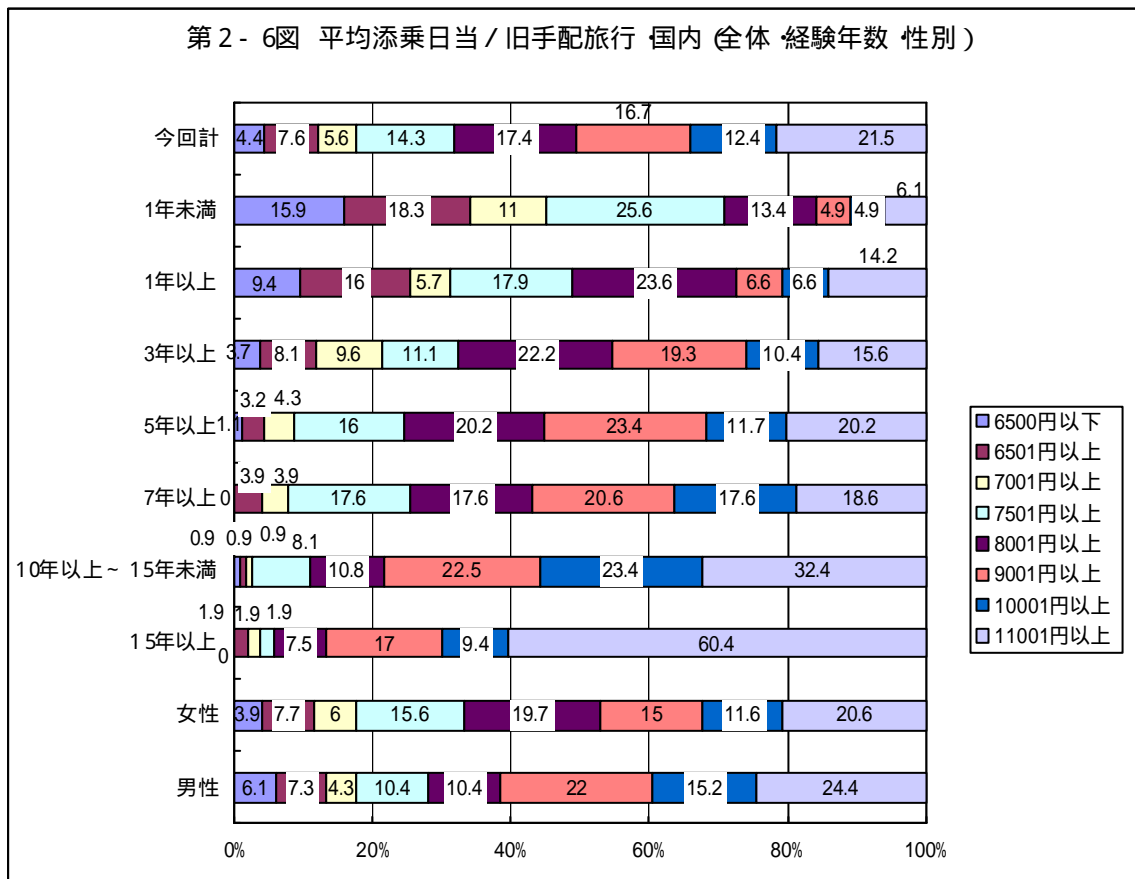


国内（旧手配旅行）

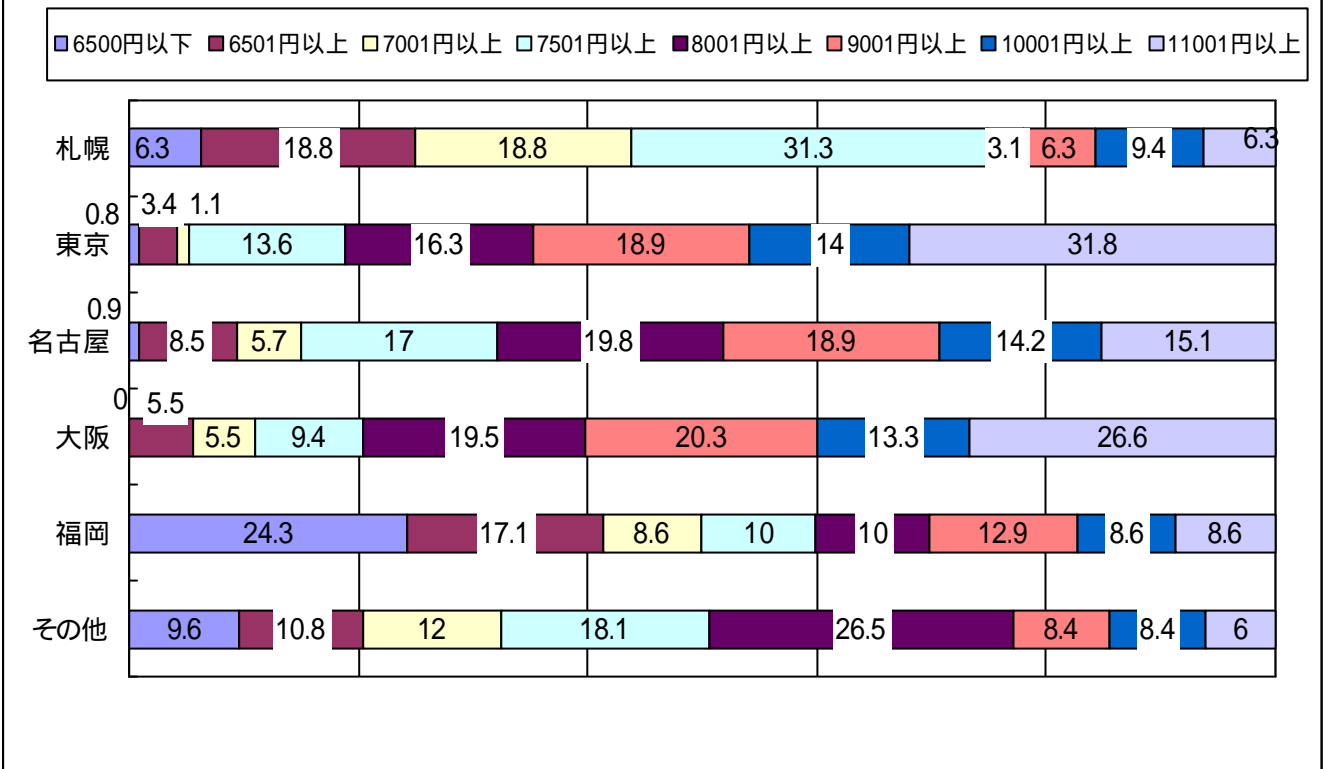
平均添乗日当は旧主催旅行よりやや高く9,656円で、1年未満が8,086円、1年以上3年未満が8,830円、3年以上5年未満9,266円、5年以上7年未満が9,794円、7年以上10年未満が9,728円、10年以上15年未満が10,642円、15年以上が12,282円となっています。旧主催旅行とほぼ同様の推移で、全体に経験年数に比して日当は上がりますが、経験年数が10年未満までは伸びが緩慢です。15年以上で旧主催旅行と差がでてきます。

男女別での平均は、女性9,539円、男性10,027円と旧主催旅行に比べ男女間でやや開きが見えます。これは男性の方が経験年数の長い方の割合が多いことからと思われます。

地域別に見てみると、平均で札幌（8,209円）、東京（10,518円）、名古屋（9,487円）、大阪（10,076円）、福岡（8,110円）、その他（8,345円）となっています。旧主催旅行と同様に福岡は6,500円以下の割合が他の地区より多くなっています。（第2-6、7、12図）



第2-7図 平均添乗日当/旧手配旅行・国内(地域別)

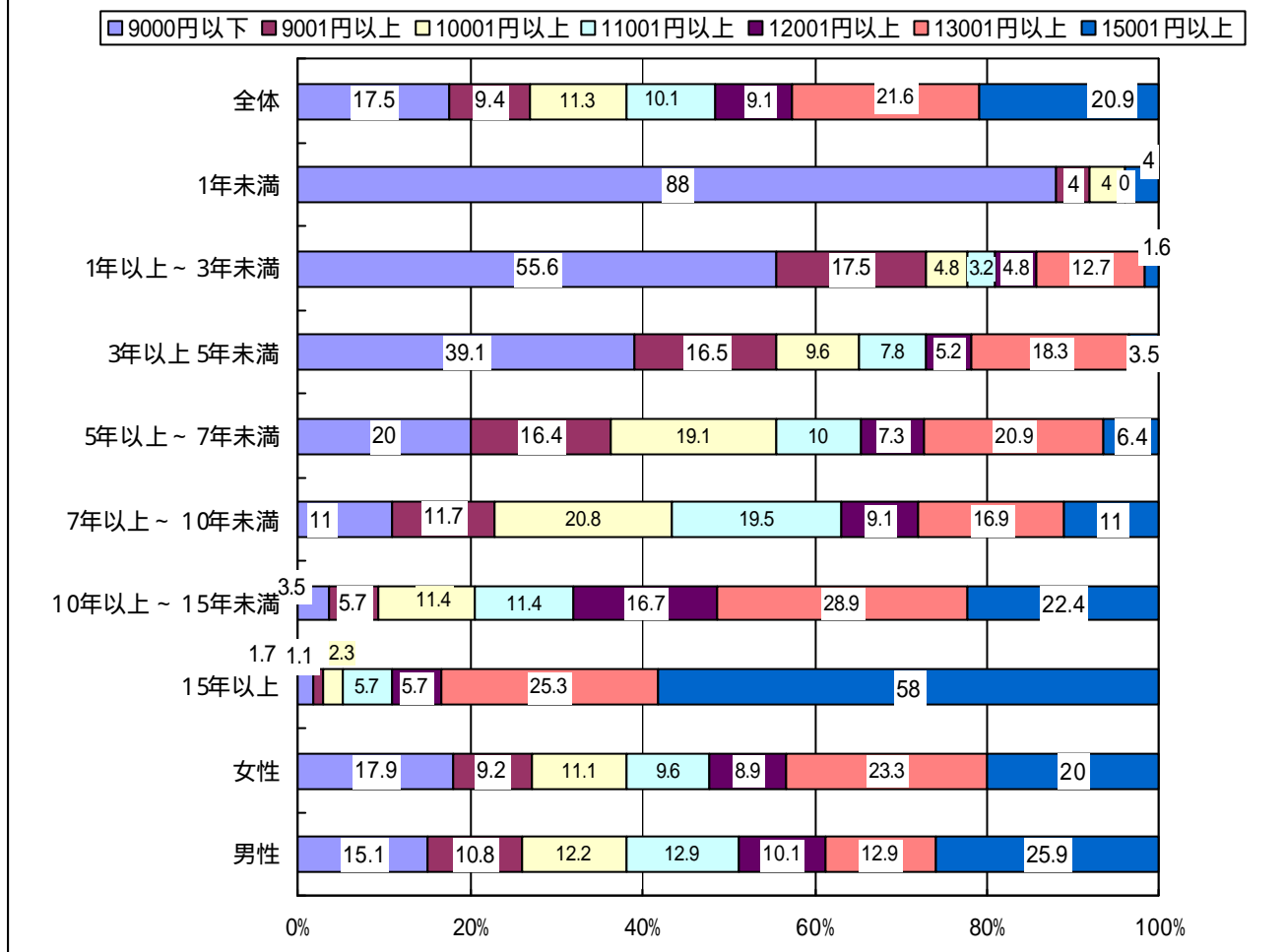


海外(旧主催旅行)

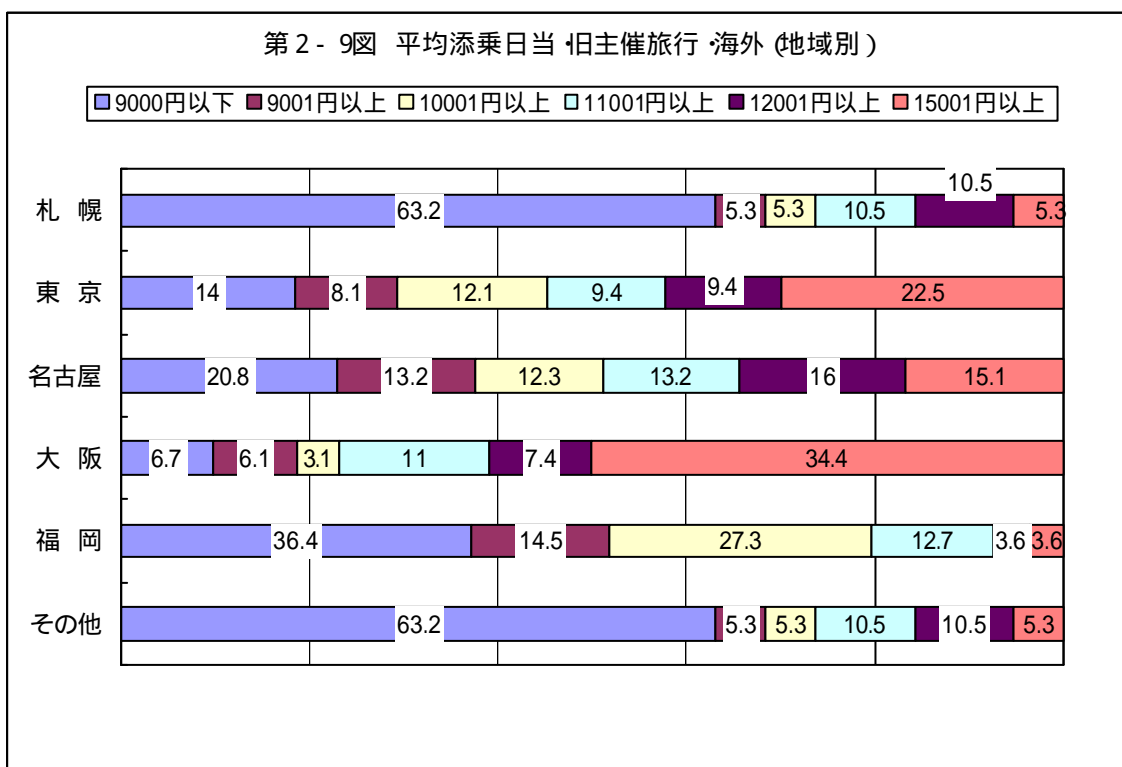
次に海外の旧主催旅行では、全体の平均添乗日当は12,743円となり、経験年数別に見てみると、平均で1年未満(8,566円)、1年以上3年未満(9,976円)、3年以上5年未満(10,699円)、5年以上7年未満(11,522円)、7年以上10年未満(12,093円)、10年以上15年未満(13,603円)、15年以上(15,917円)の順で推移しています。経験年数に比して日当は上がっているということが言えるとともに、日当の上がり幅は国内と比べて大きくなっています。(第2-8、12図)男女別の平均では女性が12,679円に対し、男性は13,080円になっています。

第2-9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。また、大阪では15,000円以上が34%と他地区に比べて多く分布しています。平均で見ると、札幌(9,716円)、その他(10,098円)、福岡(10,107円)、名古屋(11,832円)、東京(13,170円)、大阪(14,067円)の順となっていて、大阪が一番高く札幌が一番低い結果となりました。

第2-9図 平均添乗日当/旧主催旅行・海外(全体・経験年数・性別)



第2-9図 平均添乗日当/旧主催旅行・海外(地域別)



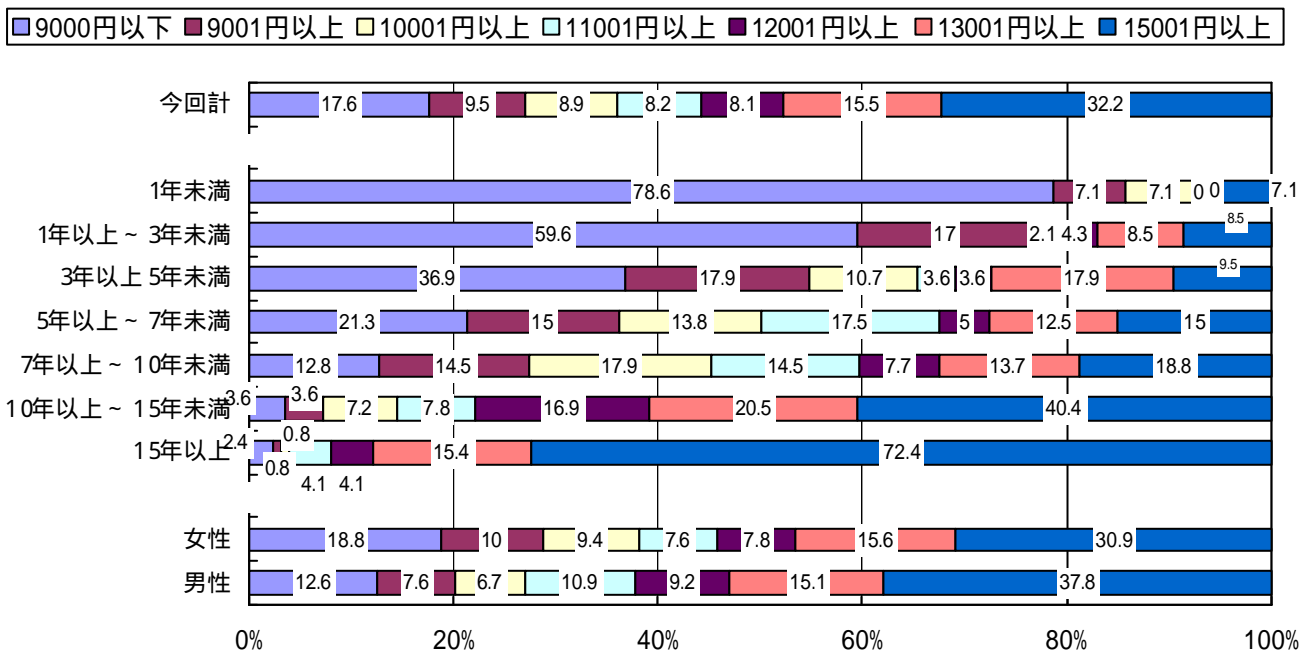
海外（旧手配旅行）

旧手配旅行では、全体の平均添乗日当は 13,813 円で、経験年数別に見てみると、平均で 1 年未満（9,171 円） 1 年以上 3 年未満（9,940 円） 3 年以上 5 年未満（11,044 円） 5 年以上 7 年未満（11,854 円） 7 年以上 10 年未満（12,436 円） 10 年以上 15 年未満（15,418 円） 15 年以上（18,128 円）の順で推移しています。日当の上がり方の推移は 10 年未満までは旧主催旅行とほぼ同じですが、10 年以上からは旧主催旅行の伸びを上回っています。（第 2 - 10、12 図）

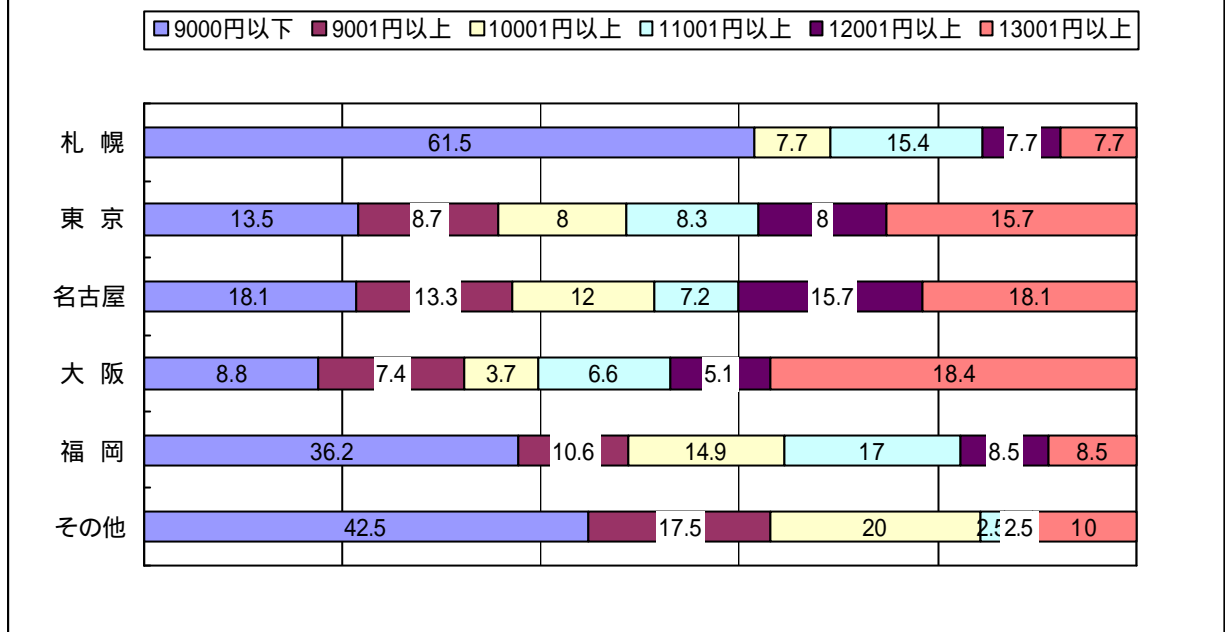
第 2 - 11 図で地域別に見てみると、旧主催旅行と同様に札幌・福岡・その他地区の日当が 9,000 円以下に多く分布しているのが分かります。

平均で見ても、旧主催旅行と同様に札幌（9,962 円） その他（10,125 円）福岡（10,469 円） 名古屋（14,024 円） 東京（14,414 円） 大阪（14,911 円）の順で、東京・大阪が 14,000 円を超えていますが札幌では 1 万円未満となっており、地域差が表れています。

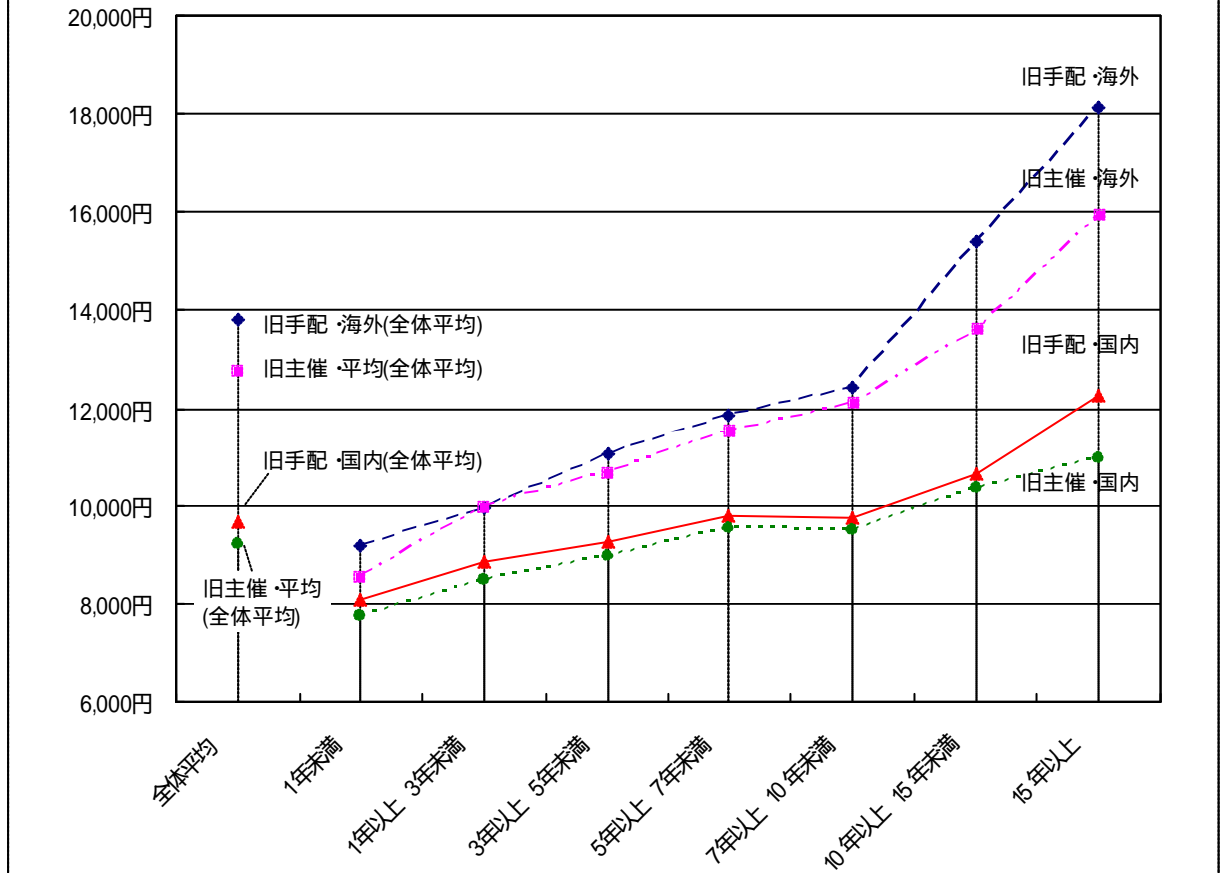
第 2 - 10 図 平均添乗日当 海外 (全体 経験年数 性別)



第2-11図 平均添乗日当/旧手配旅行・海外(地域別)



第2-12図 経験年数別平均添乗日当分布



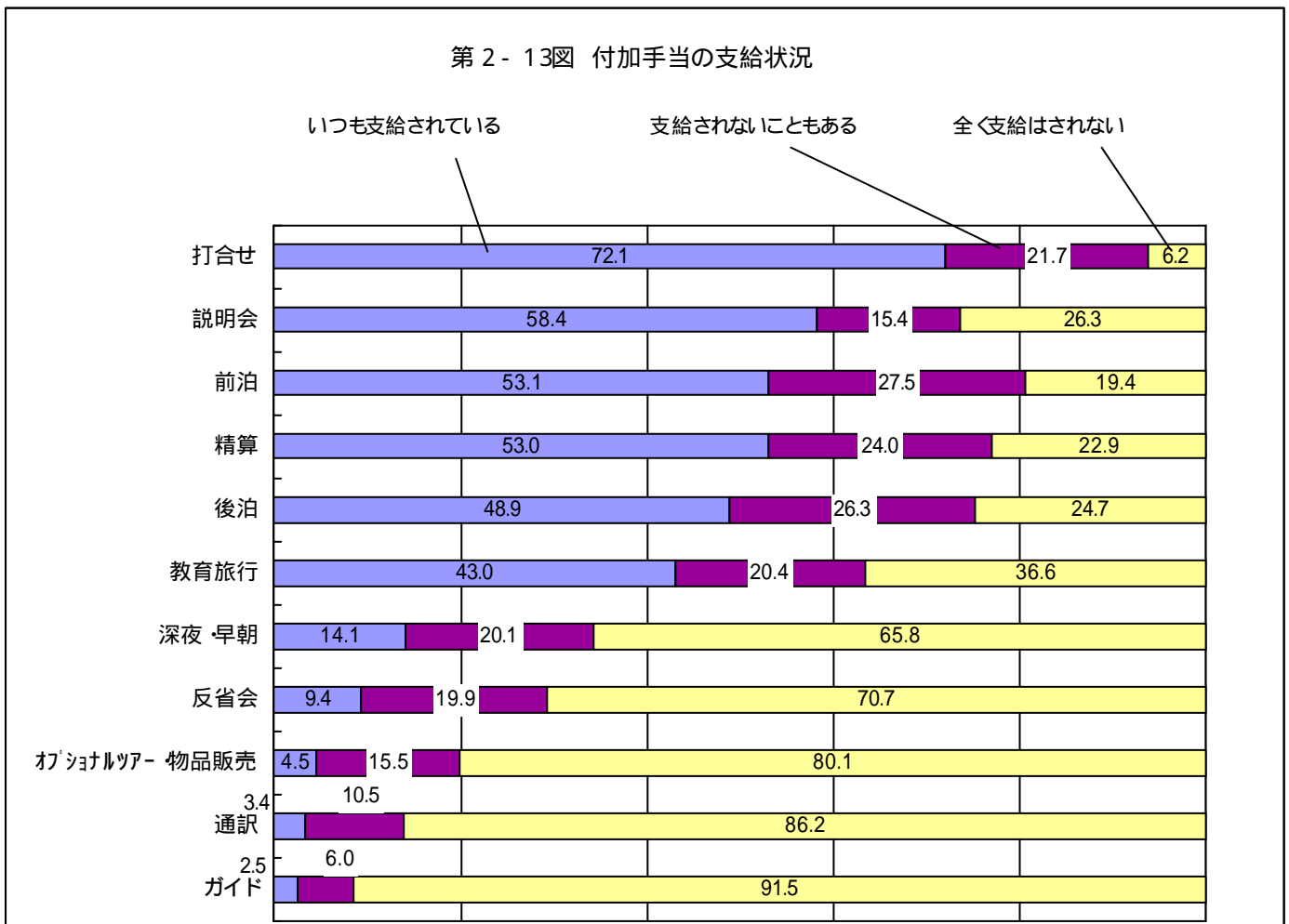
3. 添乗日当以外の付加手当

(1) 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る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72%の方がいつも支給されていると答えているのに対し、清算業務は約53%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清算業務は打合せ業務に比べて20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「オプションツアー・物品の販売」、「通訳」、「ガイド」では「全く支給されない」という回答がほとんどで、「深夜・早朝」、「反省会」では約70%が「全く支給されない」となっており、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2-13図)

第2-13図 付加手当の支給状況



(2) 地区別付加手当平均支給額

付加手当の平均支給額を見てみます。今回の調査では支給状況で「いつも支給されている」を選んだ方に、支給額を伺いました。

「打合せ」では札幌・東京・大阪が2千円以上で東京が3,107円と高くなっており、「精算」と合わせてみると東京以外の地区では「精算」は「打合せ」とほぼ同額かやや低い金額がほとんどですが、東京では「打合せ」に比べ顕著に低い金額となっています。「前泊」では大阪が4,156円と平均を大きく上回っており、次いで東京3,800円、福岡3,272円の順となっています。「後泊」では東京が3,807円となっており、福岡3,272円、大阪3,261円の順となっています。「説明会」では大阪8,425円と札幌7,690円の順に高く、その他の地区では5千円代となっています。「物品販売」、「通訳」、「ガイド」、「反省会」、「深夜・早朝」については前項でも触れたとおり、ほとんど支給されることの方が少ないため回答件数も少なく、回答のない地区も見受けられました。(第2-14表)

第2-14表 地区別付加手当平均支給額

	打合せ	精算	オトシナル ツアー- 物 品販売	前泊	後泊	通訳	ガイド	説明会	反省会	深夜・ 早朝	教育 旅行
全体	2,645	1,812	1,467	3,498	3,230	10,500	4,180	6,519	3,717	2,176	2,295
札幌	2,315	2,044	-	2,477	2,477	-	-	7,690	-	-	1,557
東京	3,107	1,888	1,650	3,800	3,807	15,900	5,451	5,844	5,445	2,155	2,797
名古屋	1,805	1,353	-	2,803	2,667	-	-	5,828	1,967	1,987	1,988
大阪	2,332	2,036	-	4,156	3,261	-	-	8,452	-	2,411	2,150
福岡	1,619	1,437	-	3,272	3,349	-	-	5,468	-	-	1,024
その他地区	1,699	1,079	-	2,600	2,520	-	-	5,591	-	1,442	2,157

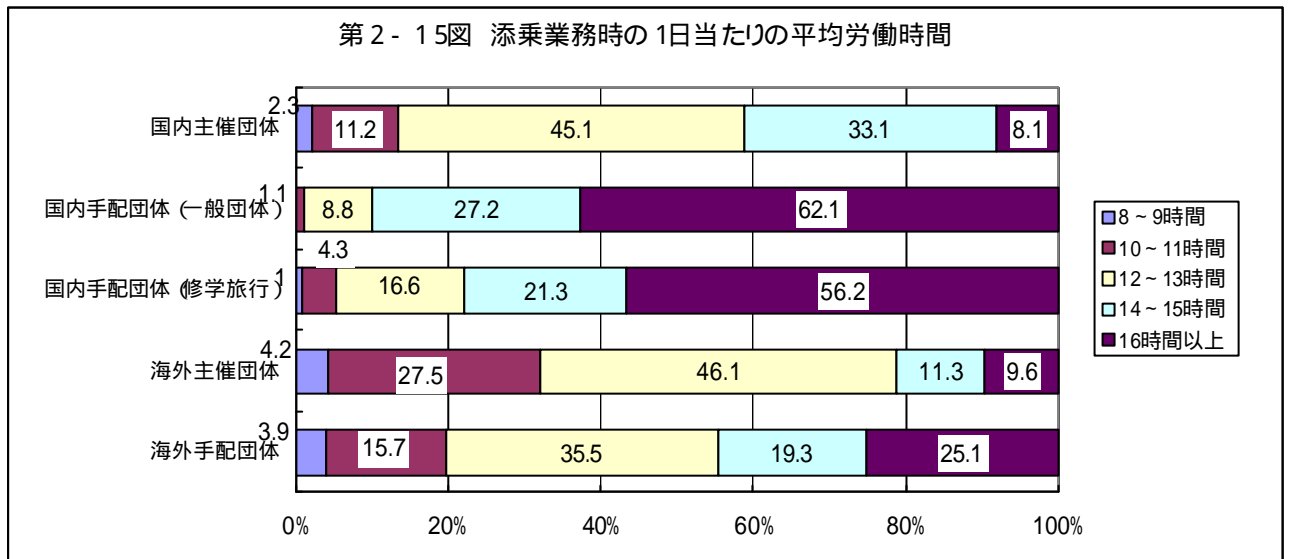
回答件数が1件以下の地区では平均が記載されていません。

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12時間を超える労働時間が70%以上を占め、国内手配団体（一般団体・修学旅行）では14～15時間、16時間以上が70～80%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 - 15図）

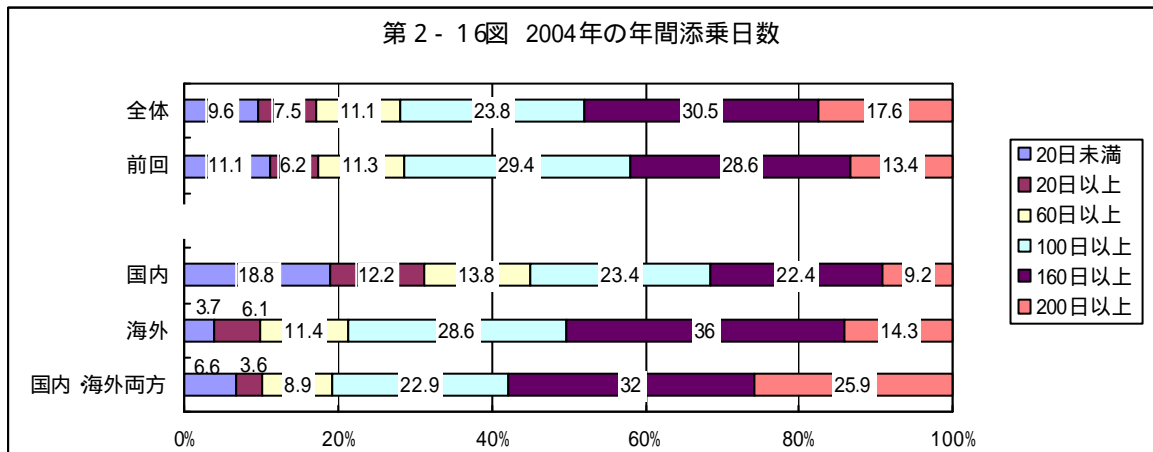


5. 2004年の年間添乗日数と年間添乗日数に対する評価

(1) 2004年の年間添乗日数

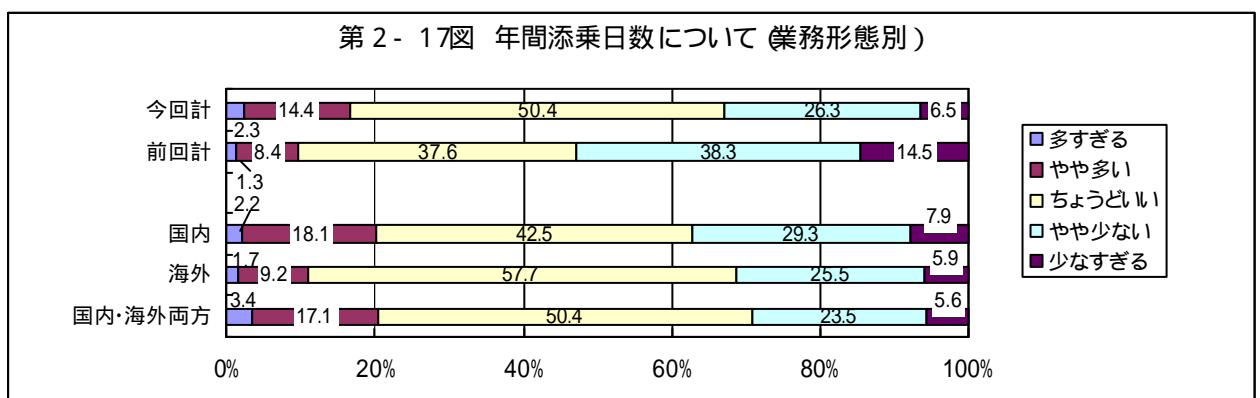
全体では、160日以上200日未満が30.5%と一番多く、平均では134.1日で前回と比べると約5日(前回128.8・前々回147.9日)増えています。業務形態別に見てみると、国内専門従事者は100日以上160日未満が23.6%と一番多いですが、平均で見ると106.8日(前回105.5日・前々回99.7日)で前回とほぼ同様です。海外専門従事者は160日以上200日未満が36%と一番多く分布していて、平均では144.7日(前回130.1日・前々回157.1日)で前回より約14日増えています。国内海外両方従事者は160日以上200日未満が32%と一番多く、平均は149.6日(前回150.2日・前々回172.2日)で前回とほぼ変わりはありません。

海外専門従事者と国内海外両方従事者は、前は9.11の影響により大幅に減少しましたが、今回日数の増加した海外専門従事者も、前々回の日数に達するには到っていません。(第2-16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16.7%(前回9.7%・前々回20.6%)、『少ない』が32.8%(前回52.8%・前々回27%)と、前回と比べると多くの方が『少ない』が減少し、前々回調査時のものに近づいていると言えます。(第2-17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・旧主催旅行では実際に支給されている日当の平均 9,200 円に対し、希望額の平均は 11,800 円で現水準を 2,600 円上回る額を希望していることとなります。また、国内・旧手配旅行では平均 9,700 円に対し、希望額の平均は 12,700 円で 3,000 円上回る額を希望しています。海外・旧主催旅行は実際の日当の平均 12,700 円に対し、平均希望額が 17,000 円と 4,300 円上回る額を、海外・旧手配旅行では平均 13,800 円に対し、希望額の平均は 17,000 円と 4,800 円上回る金額を希望していることが分かります。(第2 - 18表)

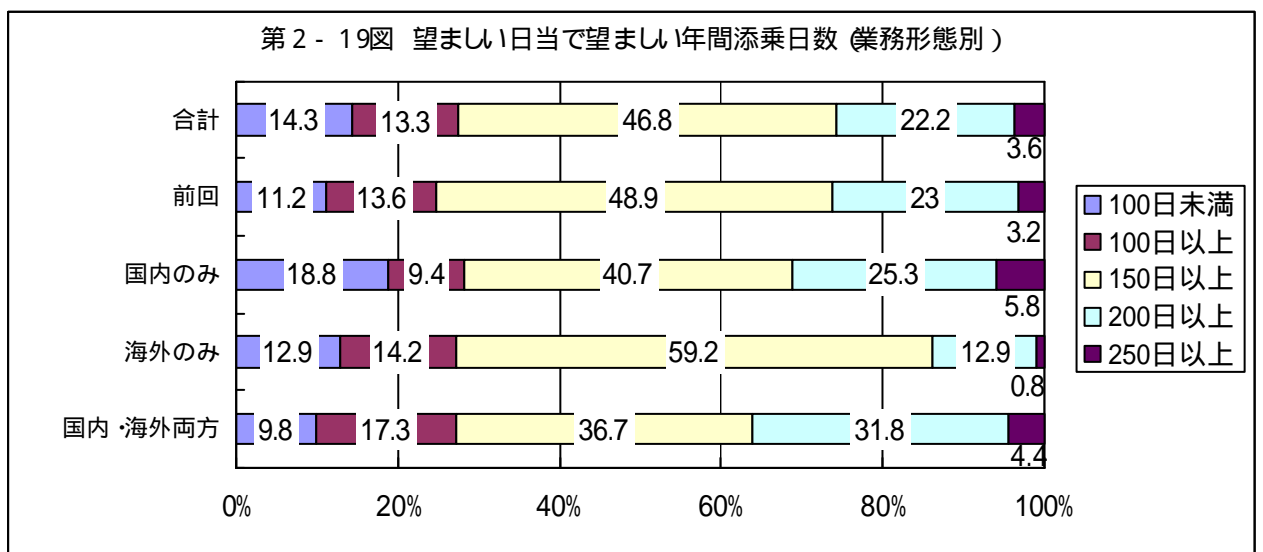
第2 - 18表 日当の実際の支給額と希望金額

	実際 (円)	希望 (円)	実際と希望の差 (円)
国内・旧主催旅行	9,200	11,800	2,600
国内・旧手配旅行	9,700	12,700	3,000
海外・旧主催旅行	12,700	17,000	4,300
海外・旧手配旅行	13,800	18,600	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 - 19図で見ると、業務形態別では全体では 150 日以上 200 日未満の範囲に一番多く分布しており、国内のみと国内・海外両方では 2 番目に 150 日以上 200 日未満に多く分布しています。海外のみでは 100 日以上 150 日未満が 2 番目に位置しています。(第2 - 19図)



第2 - 20表では実際の添乗日数と希望日数の差を、国内・海外各方面別の平均希望添乗日数と年間添乗日数の差を業務形態別に見てみました。

平均で見ると「国内のみ」が約39日増加を希望しているのに対し、海外は約7日となっており、希望日数と年間添乗日数の差が少ないことが特徴的です。また「国内・海外両方」では国内添乗について希望日数が年間添乗日数を約16日下回っており、逆に海外添乗では希望日数が約38日上回っていることから、国内添乗の日数を減らし海外添乗の日数を増やしたいという希望が見受けられます。(第2 - 20表)

また、個々の回答の希望日数と年間添乗日数の差について、希望日数が年間添乗日数を上回っているものを「増やしたい」、下回っているものを「減らしたい」としたときの分布を見てみると、「海外のみ」では「増減なし」または「減らしたい」の希望が比較的多く見られ、また、「国内・海外両方」では上記でも見られたように国内添乗の日数は「減らしたい」が52.6%と半数以上を占め、海外添乗では「増やしたい」が68.2%となっています。(第2 - 21図)

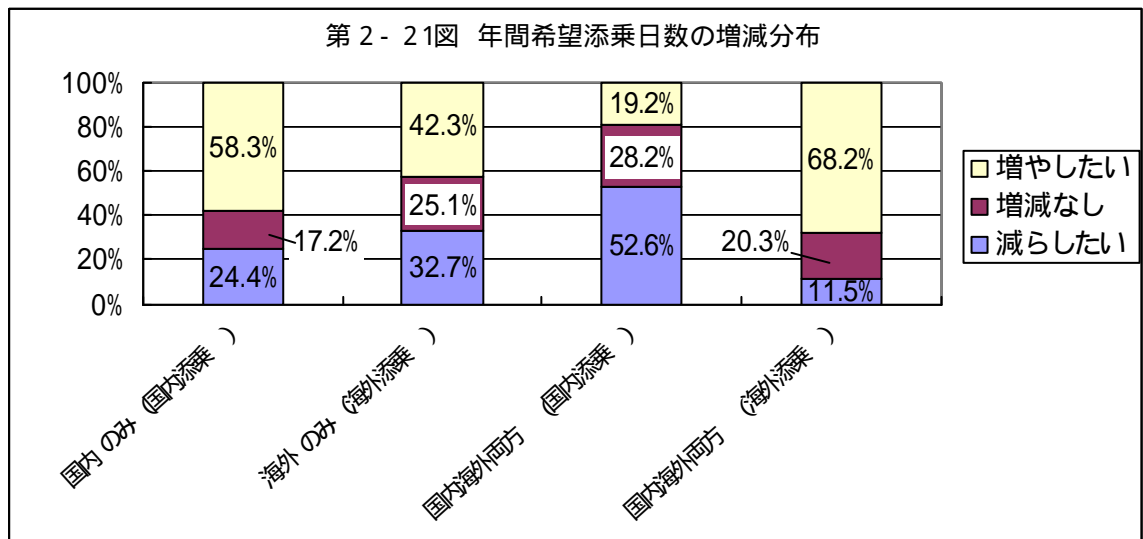
第2 - 20表 平均年間希望添乗日数と実際の平均年間添乗日数の差

< 国内添乗日数 >

	年間希望添乗日数	実際の年間添乗日数	希望と実際の差
国内のみ	146.1日	106.8日	+ 39.3日
国内・海外両方	65.8日	82.4日	- 16.6日

< 海外添乗日数 >

	年間希望添乗日数	実際の年間添乗日数	希望と実際の差
海外のみ	152.3日	144.7日	+ 7.6日
国内・海外両方	105.7日	67.2日	+ 38.5日



7. 希望する日当、日数から推計した年収

第2-22表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、日数と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、「国内のみ」では76万円、「国内・海外両方」では68万円、「海外のみ」では90万円と、実際より約70万～90万円の年収増を望んでいることが見て分かります。

第2-22表 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	106.8	8900	950520	146.1	11700	1709370	39.3	758850
	海外のみ	144.7	14800	2141560	152.3	20000	3046000	7.6	904440
	国内・海外両方	149.6		1587040	171.5		2268000	21.9	680960
	(国内)	82.4	9800	807520	65.8	12300	809340	-16.6	1820
	(海外)	67.2	11600	779520	105.7	13800	1458660	38.5	679140

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「行程上無理のある業務遂行指示」という回答でした。これはツアーの行程の組み立てに無理がある部分の対応を現場の添乗員に押し付けられ、何かあると添乗員の責任されてしまうという負担を改善してほしいといった要望が強く出ていると言えます。

イヤな業務で女性の第2位、男性の第3位の「トラブル・クレーム処理」は旅行にはつきものであり、旅行を円滑に進める上で添乗員の業務として避け得ないと思われませんが、行程の組み立てや手配上のミスなどあらかじめ対応できるトラブルやクレームについて、現場の添乗員に押し付けられているといった負担感から上位に位置づけられていると思われれます。

男性の第2位、女性の第4位「物品販売」があり、別項目の自由記入欄ではバスツアーなどの車内販売について本来業務ではないにもかかわらずノルマが課せられていることや、販売時の車内での移動の危険性を訴える声

が挙がっていました。

女性の第3位には「宴会同席」が挙げられており、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」はイヤな業務の第5位にもあり、添乗員にとって業務負担も大きく、「付加手当の支給状況」から見て分かるように、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2-23、24表)

第2-23表 添乗業務でイヤな業務

順位	男 性	女 性
第1位	行程上無理のある業務遂行指示	行程上無理のある業務遂行指示
第2位	物品販売	トラブル・クレーム処理
第3位	トラブル・クレーム処理	宴会同席
第4位	宴会同席	物品販売
第5位	夜警	通訳・ガイド業務

第2-24表 添乗業務で一番改善して欲しい業務

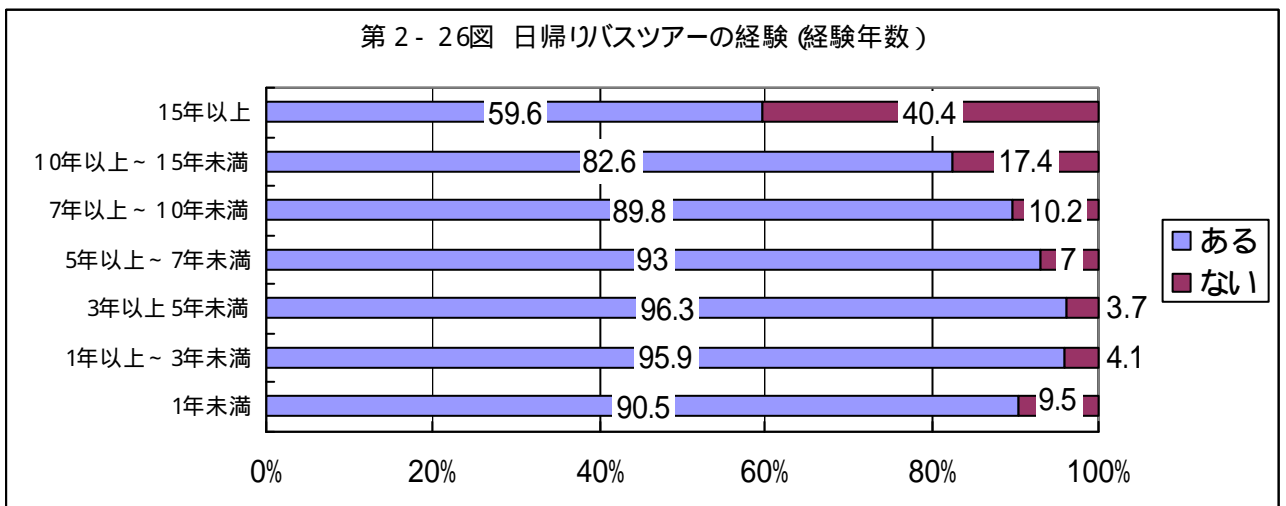
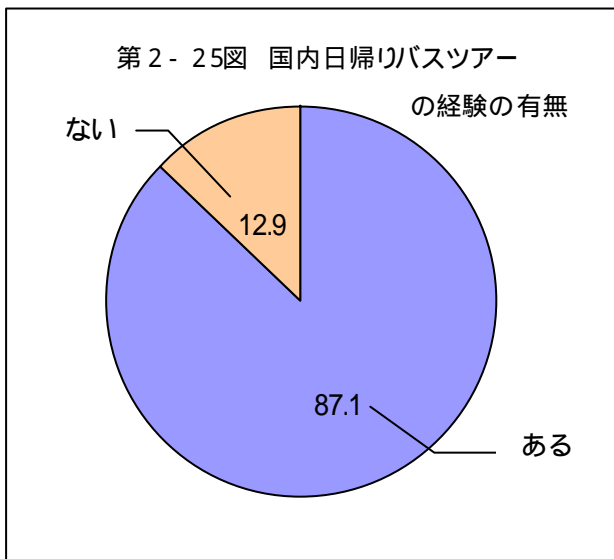
順位	国 内	海 外
第1位	行程上無理のある業務遂行指示	行程上無理のある業務遂行指示
第2位	物品販売	通訳・ガイド業務
第3位	宴会同席	集金業務
第4位	オプションツアー販売	トラブル・クレーム処理
第5位	二次会出席	物品販売

9. 国内日帰りバスツアーの労働実態

ここでは近年添乗需要が急増していて、新人の登竜門でもある日帰りバスツアーでの添乗実態について調査しました。

(1) 国内日帰りバスツアーの経験の有無

国内日帰りバスツアーの経験の有無について見てみると、全体の87.1%の方が経験ありと回答しており、経験年数別に見ても15年未満までの経験年数では80%以上の方が、15年以上でも約60%の方が「経験あり」となっており、ほとんどの方が携わっていることから国内添乗における日帰りバスツアーの占める割合の高さが伺えます。(第2-25、26図)

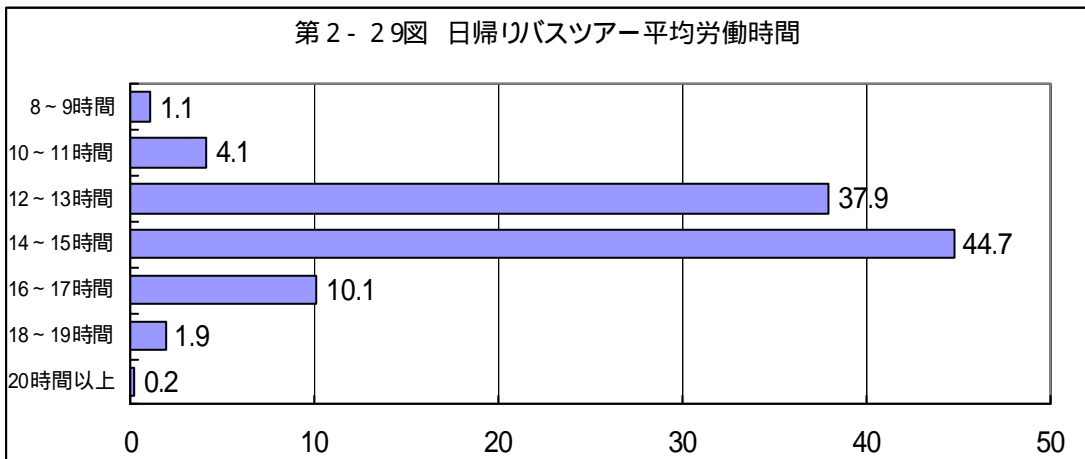
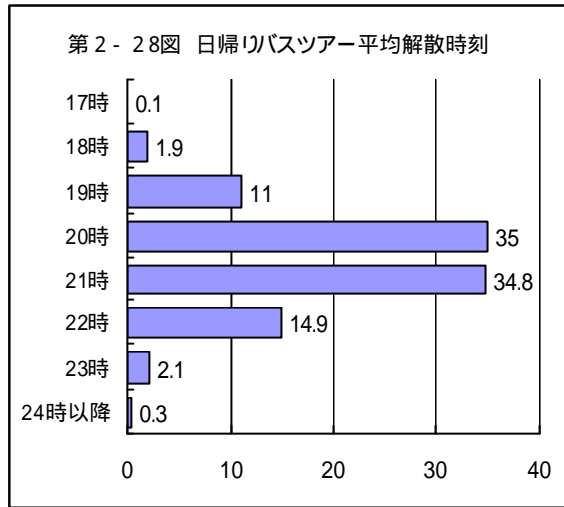
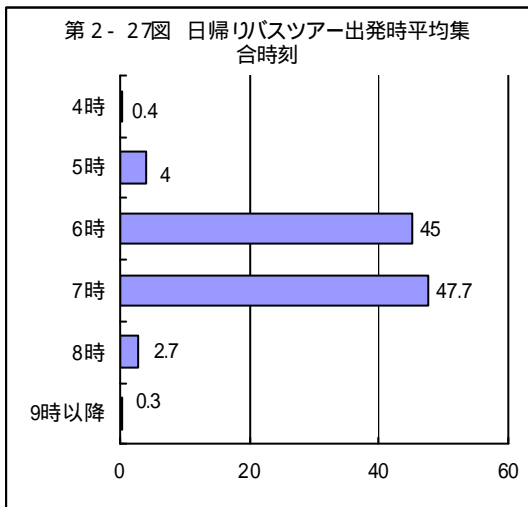


(2) 国内日帰りバスツアーの労働時間

ここでは日帰りバスツアーにおける労働時間を見るため、平均出発時集合時刻、平均解散時刻、平均労働時間について伺いました。

集合時刻を見てみると平均で6時30分となり、およそ90%以上が6時台から7時台に集中していることから、添乗員のスタンバイが更に早いことを考えると多くが早朝に業務を開始していることがうかがえます。

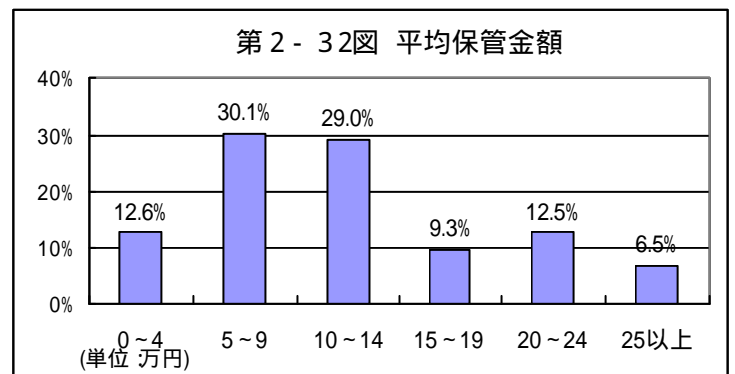
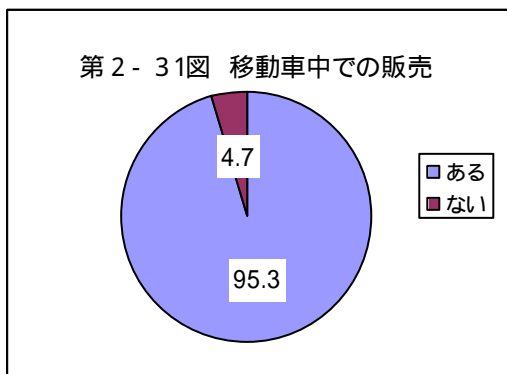
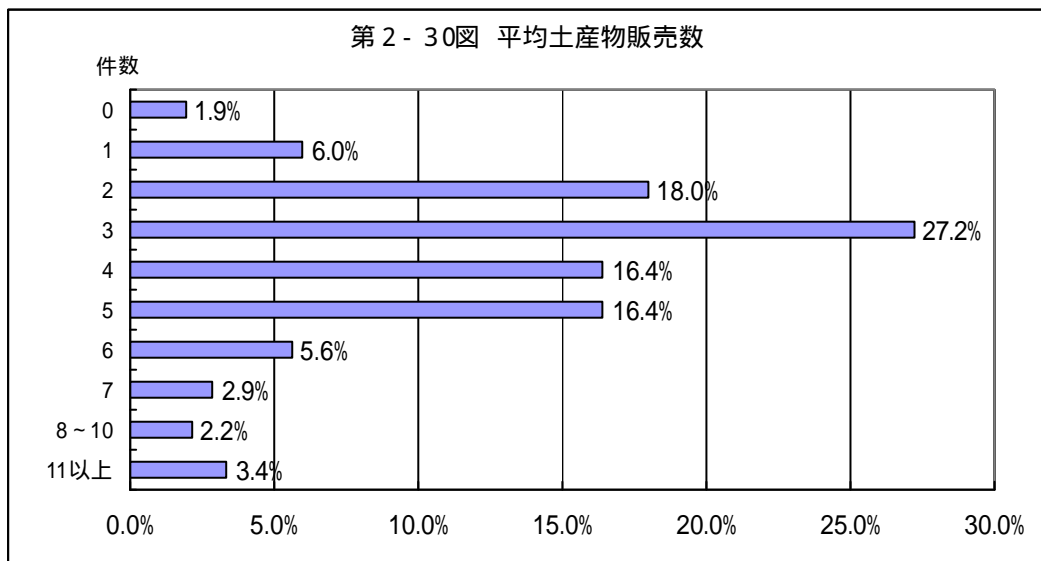
また、平均解散時刻を見ても70%は20時台から21時台となっており、平均労働時間は14時間と過酷なものになっています。また、出発地の経由回数、道路・観光箇所の混雑等によっては帰着時間が遅くなることも考えられ、結果14時間を越えることが考えられます。(第2-27、28、29)



(3) 日帰りバスツアーにおける物品販売の状況

日帰りバスツアーではツアー料金が安く抑えられて設定されていることが多く、お土産品、弁当等の物品販売が収益確保の手段として重要視されています。ここでは日帰りバスツアーにおける物品販売の状況について見てみます。第2-30図で見ると1本の日帰りバスツアーでは、多くが2~5種類の物品の販売を行っており、平均も4種類となっています。

また、日帰りバスツアーでは主な販売箇所が車内で行われますが、移動中車内での販売の有無を聞いたところ約95%の回答が「ある」とあり、別項目の自由記入欄では、物品販売のほか「試食品の配布」や「お客様へのお茶出し」など走行中に業務を行うことに危険性を訴える意見もありました。第2-32図では1回のツアーでの添乗員が物品販売および団費集金保管する金額を見ています。平均の保管金額は11万2千円で10万円以上が57.3%と半数以上を占め、中には20万円以上も保管するケースがあることから、添乗員が業務中多額の現金を携行するリスクを負っている現状がわかります。(第2-30、31、32図)



10. 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(66.7%)が多く、男女の比率は前回同様、男性の比率(33.2%)が一番多い地区です。年齢層も20~29歳が32.7%と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5年未満の方が半数近く占めていて、2004年の年間添乗日数も138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、国内旧主催旅行(7,857円)、海外旧主催旅行(9,716円)、海外旧手配旅行(9,962円)はいずれも1番低く、国内旧手配旅行(8,209円)で2番目に低くなっており、その結果、年収(145円)が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30.6%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(51.9%)地区で、年齢も平均で37.3才と前回(36.2才)同様一番高くなっています。これと連動して10年以上の経験年数のある方が39.9%とベテラン層の割合が他地区に比べ多い反面、1年未満が10.9%と新人層の割合が一番低い地区となっています。

年間添乗日数は平均で136日と札幌・福岡に次いで3番目となっており、平均年収で見ると、184.9万円と一番高くなっています。平均添乗日当で見ても、国内旧主催旅行が9,989円、国内旧手配旅行が10,076円で一番高く、海外旧主催旅行が13,170円、海外旧手配旅行が14,414円で大阪に次いで2番目に高くなっています。

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83.5%と全地区と比べても一番支給率が高く、また、支給平均額も一番高くなっています。

(3) 名古屋

名古屋地区は国内・海外両方で添乗している人が多い(47.2%)のですが、海外専門(20.8%)、国内専門(32.1%)と、他の地区と比べると国内・海外両方に従事している方の割合がかなり多く、前回は国内専門の割合(41.2%)が多かったことから、国内から海外へ業務形態を移行している方が多い地区と言えます。

経験年数では5年未満が約半数を占めていて、経験の浅い添乗員が一番多く在籍している地区になります。

年間平均添乗日数は130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旧主催旅行(9,108円)・国内旧手配旅行(9,487円)

海外旧主催旅行（11,832 円）・海外旧手配旅行（14,024 円）とも東京・大阪に次いで高いことから平均年収で見ると全地区で中間に位置しています。

また、付加手当で見ると事前打合せ手当・精算業務手当について「いつも支給されている」が打合せ（47.3%）は下から2番目、精算（32.2%）は一番低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（41.3%）地区で、平均年齢も 34.4 才と東京・福岡に次いで高くなっていますが、20代が札幌に次いで多く（31.1%）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（14.5%）在籍している地区です。年間添乗日数は（135.5日）東京に次いで4番目ですが、年収は添乗日当の平均が国内旧主催旅行（9,345 円）・国内旧手配旅行（10,076 円）で東京に次いで2番目に高く、海外旧主催旅行（10,107 円）・海外旧手配旅行（10,469 円）と海外では1番高い地区になっています。また平均年収も174.5万円と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70.4%で東京に次いで2番目、精算業務は60.1%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・海外両方添乗に従事する方（26.2%）が名古屋・札幌に次いで多い地区です。性別で見ると、他の地区と比べて、比較的男性が多く（22.1%）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（35.2才）、経験年数10年以上の人（34.6%）が東京に次いで多くなっています。

年間平均添乗日数では139.9日と一番多いものの、平均添乗日当が国内旧主催旅行（7,987 円）・国内旧手配旅行（8,110 円）、海外旧主催旅行（10,107 円）・海外旧手配旅行（10,469 円）とともに東京・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、平均年収（145万円）で見ると一番低い地区となっています。

付加手当が「いつも支給される」について見ると、前泊（61.8%）、後泊（59.7%）、教育旅行（64.3%）が全国で一番高い支給率となっています。

（6）その他

その他地区では、広島地区からの回答者が36名と一番多く、次いで仙台地区の23名、岡山地区の13名となっていて、その他の地区（那覇、新潟、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

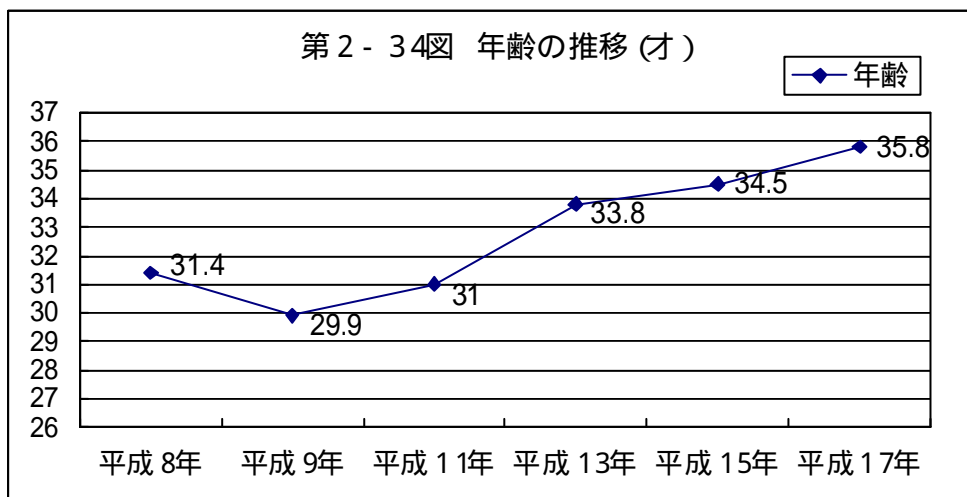
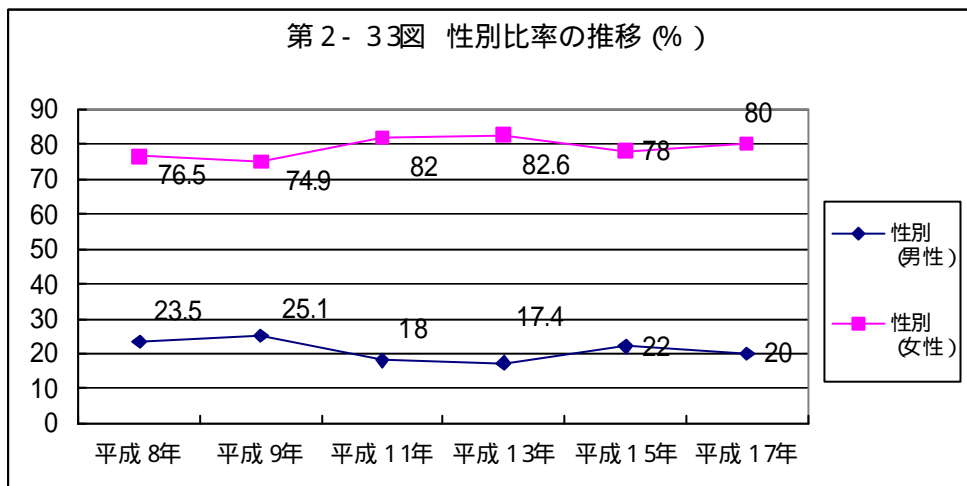
(66.7%)と国内・海外両方は(29.3%)になっていて、海外専門はわずか4.1%となっています。性別で見ると、男性の比率が(24.4%)で男性が他の地区と比べると多く活躍していることが言えます。年齢では平均が34.4才で、他の地区と比べても、30~34才の分布(30.3%)が札幌に次いで多い地区となっています。経験年数では、1年以上~3年未満の人が25.2%と最も多くなっています。平均年収では123.4万円で最も低い位置にあり、日当では国内旧主催旅行(8,226円)・国内旧手配旅行(8,345円) 海外旧主催旅行(10,098円)・海外旧手配旅行(10,125円)で国内はともに下から3番目、海外は2番目に位置し、経験年数の少ない添乗員が多いことから収入が低いことが分かります。

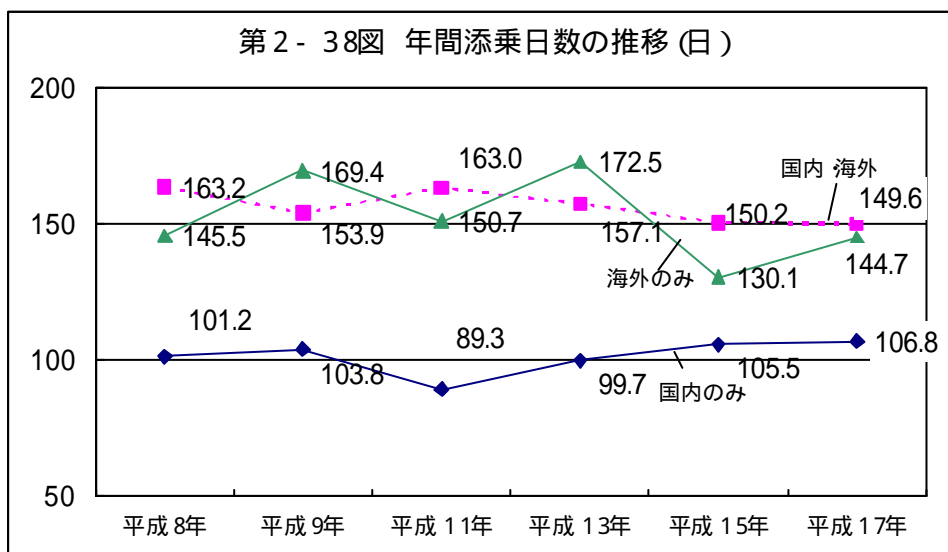
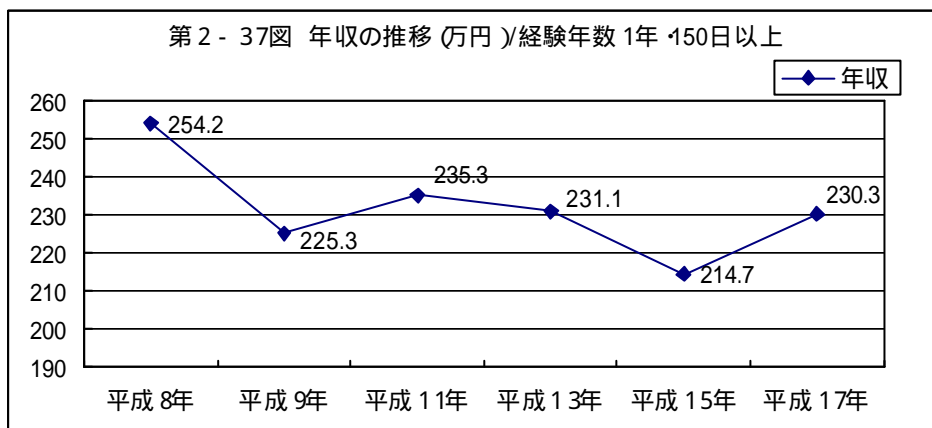
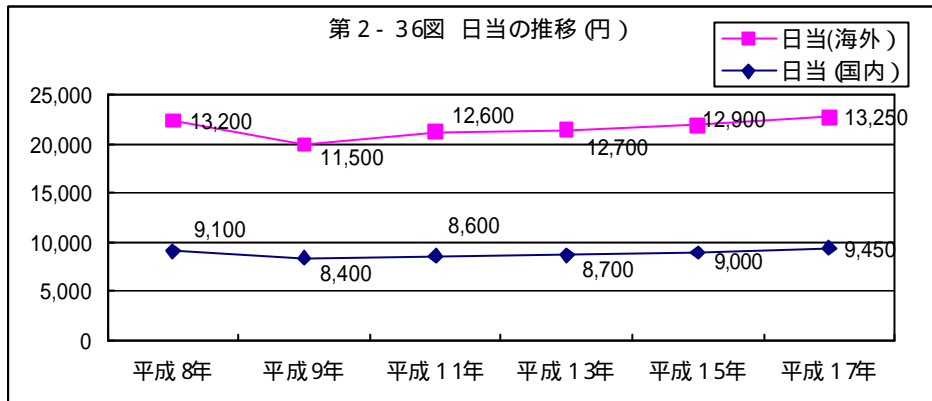
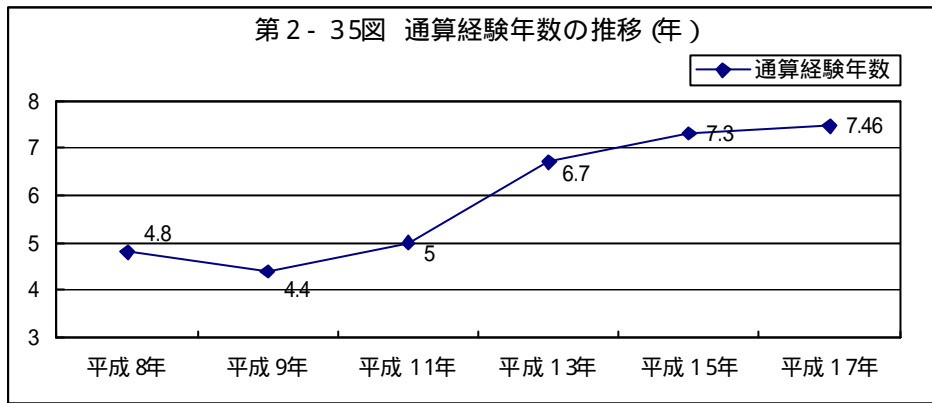
1.1. 調査年度毎の推移について

ここでは今回を含め6回行っている本調査について、主な項目の推移を見てみます。性別は過去6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と言えます。

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、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、ベテラン層が定着している一方、添乗員になりたいという志望者の減少や、新人層の離職者が多いということも言えます。

日当では、これまで平成8年の集計結果が一番高く、平成15年が最低でしたが今回が最高値となっています。年収は前回の調査結果が9.11の影響で一番低い結果でしたが、平成13年並となり回復傾向にあります。(第2-33、34、35、36、37図)





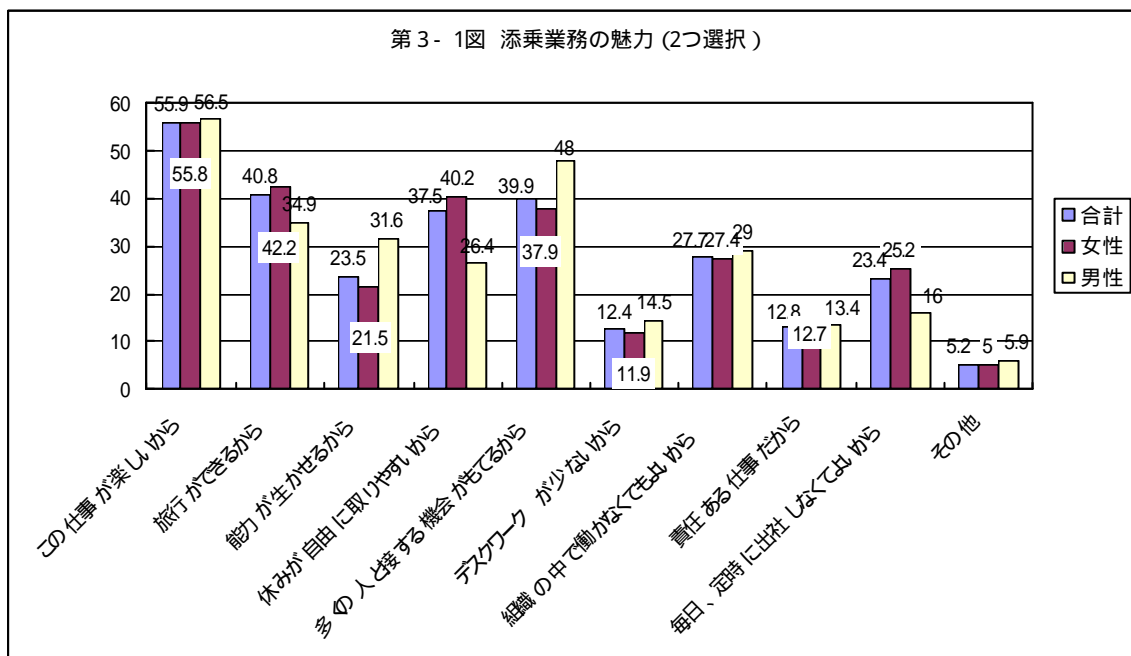
第4章 派遣添乗員の仕事に対する考え方

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。

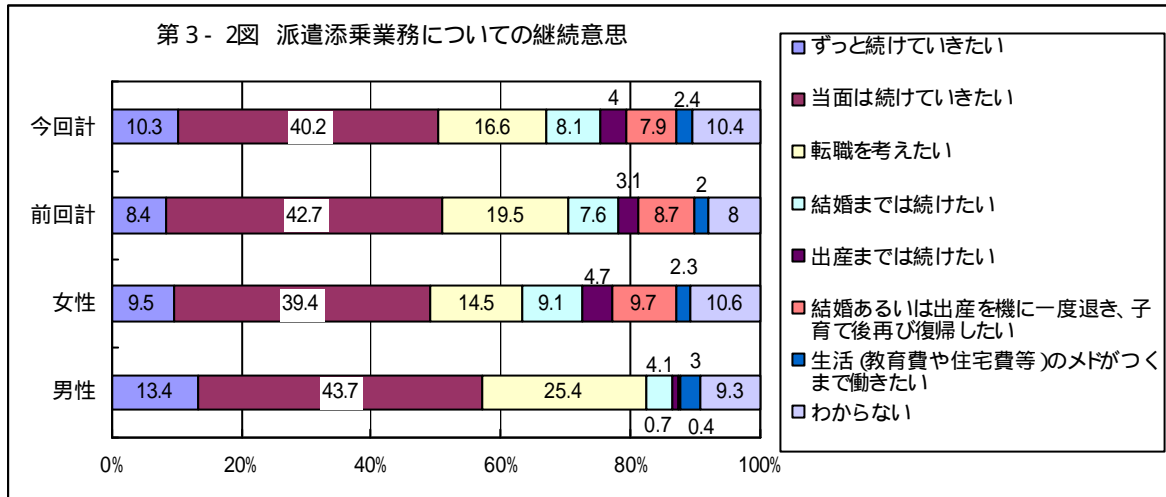
「この仕事が楽しいから」が最も多く 55.9%を占めています。次いで「旅行ができるから」40.8%、「多くの人と接する機会が持てるから」39.9%、と続いています。後者2項目は前回と入れ変わった結果となりました。

性別に見てみると、男性女性とも「この仕事が楽しいから」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」、「能力を活かせるから」、「組織の中で働かなくてもよいから」が女性よりも多く、女性は「旅行ができるから」、「休みが自由にしやすいから」、「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

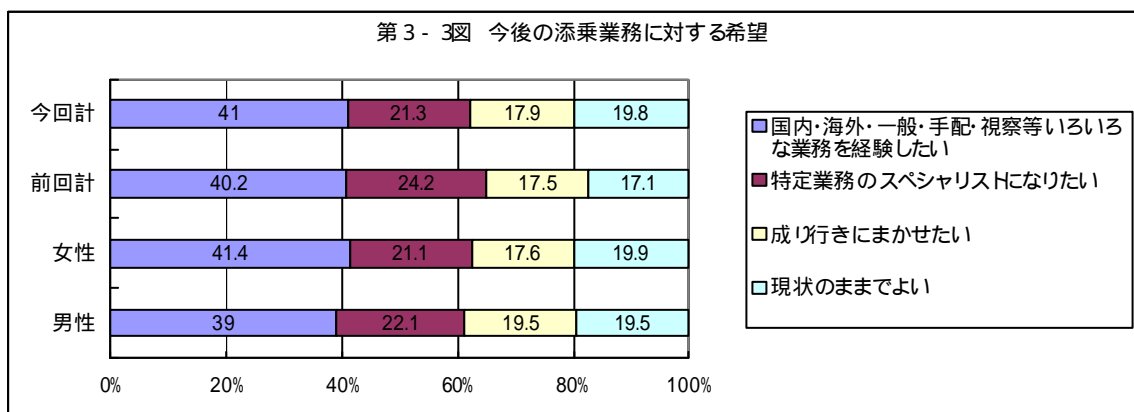
回答の中で「当面は続けていきたい」が少し減少しているものの、前回同様回答が一番多く、一方「転職を考えたい」といった回答の割合が減少しています。性別で見ると、「転職を考えたい」は女性が14.5%に対し、男性が25.4%と男性のほうが転職を考えている傾向も前回と同様です。(第3-2図)



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」、「現状のままでよい」が前回より多少増えたという結果になりました。(第3-3図)

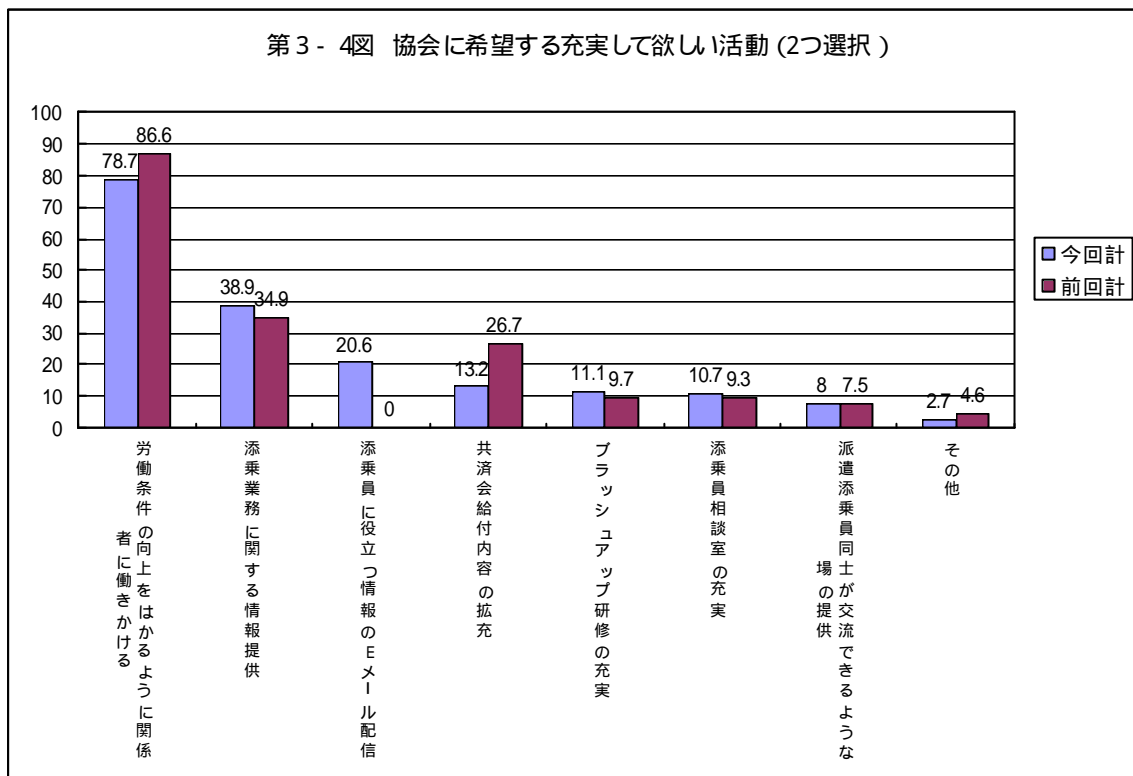


4. 協会に希望する充実して欲しい活動

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ありましたが、前回より 7.9 ポイント低い回答となっています。

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が、今回初めて設けた「添乗員に役立つ E メール配信」とあわせると 59.5%もの希望があり、情報提供に対する要望が多いことがわかります。

多くの添乗員が現状の労働環境に不満があり、労働条件・労働環境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3 - 4図)



第5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

これまでの調査と同様に「日当・年収が低い」という意見は大半を占めており、「過大な労働時間・業務量・責任に対して、日当が低すぎる」、「日当が安く生活できない」、「繁忙期の給与と差が大きく不安定」、「キャリアが収入に結びつかない」といった意見が多く見受けられます。

添乗の仕事は好きでも、業務量に対し給料が低いことや不安定な就労形態に不安があり、生活をしていくことも難しいことから、今後続けていくことは難しいと考えている人が多く見受けられます。

主な意見は以下の通りです。

「責任と負担は大きいのに、立場と収入は最低レベルで保障も何もない。」
「給料が安すぎて生活できない。健康保険・年金の支払いもできない。」
「打合せ・精算手当もなく時給に換算すると300円程度にしかない。」
「収入が不安定なうえに、経験を積むほどに仕事は日当の安い人にとられてしまう。非常に理不尽。」

「募集ものを中心に担当している添乗員にとっては、早朝から深夜までの長時間労働に加え、冬場のアサインは全くなといった極めて季節労働的色彩の濃い不安定な収入に悩まされている。」

「日帰りでは打合せ・精算を含め3日を費やすが、打合せ・精算手当を入れても1日5,000円にもならない。」

「同じ業務を行っていても地域により日当が違いすぎる。自分が在籍する福岡の支店では日当が12,000円で打ち止めとなっているが、大阪では24,000円位もらっている。物価や技量では説明できない。」

「日当がとても低く生活が困難なため、新しく入った人がすぐ辞めてしまうが、会社は長年いて日当が上がる人より、安く使える新人を求めており使い捨て状態になっている。」

「安い賃金で奴隷のように働かせる現状の改善を各派遣会社へ働きかけて欲しい。」

「17年働いているが年収が300万円を超えない。添乗員が添乗だけで自立できるような最低日当ラインなど提示してほしい。」

「旅行会社は派遣会社に26,000円支払っているのに対し、添乗員(自分)の手元へ入ってくるのは9,000円というのは納得できない。」

「宴会同席・2次会出席は添乗員の業務外としてほしい。どうしても同席をしなければならいなら、あらかじめその仕事を引き受けるかどうか

ついて添乗員が選択できるようにしたうえで、オプションで別料金設定にしてほしい。早朝から深夜まで働いても 8,000 円の日当で宴会まで出席するには給料が安すぎる。」

(2) 付加手当について

ここでは添乗日当以外の付加手当についてまとめました。

多くの添乗員は長時間の業務について日当のみ、もしくは僅かな手当しか出ないことに不満をもっていることが伺えます。

打合せ・精算については対客電話、精算書類の準備、アンケートの集計等の業務量が多く時間がとられるものについて対価がないこと、などの意見が多く見受けられました。

主な意見は以下の通りです。

「オプション・物品販売等をやらせるなら、成績に応じて手当を出してほしい。」

「労働時間に対し日当が安すぎる。時間外手当をつけてほしい。」

「打合せが半日以上(5~8時間)かかることがほとんどだが手当がでないのはつらい。」

「添乗員の勤務時間を12時間(8~20時)とするのであれば、12時間を過ぎた分については時間外手当を支払ってほしい。」

「早朝・深夜手当を当たり前につけてもらえるように協会から各派遣会社・旅行会社へ働きかけてほしい。」

「アンケート集計までさせておきながら精算の手当が1円も支給されない。打合せもかなり時間がかかるが時給にして1時間分程度しか支給されない。」

「対客電話について、旅行会社の打ち合わせで終わらず持ち帰って連絡するものについて、携帯電話に連絡希望のお客様も多い中、請求できる金額に上限を設け、自腹で払うこともあり重なると負担が大きい。」

「対客電話は、ツアー人数が多いときなどかなり時間を要するにもかかわらず手当がない。」

「最近、現地ガイド・日本語ガイドをカットして、添乗員が通訳・ガイド業務を行う割合が増えているが、それに対する支給はまったくない。通訳・ガイド料の支給を働きかけてもらいたい。」

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

これまでのアンケートと同様にアサインに関する意見が多く、また休暇の取得に関するものも目立ちました。本来自分のペースで仕事ができるという派遣の就労形態のメリットに反し、繁忙期には過密にアサイン

が入りろくに休む間もなく、逆に閑散期には極度に仕事が減ってしまうという不安定ななか、派遣会社側の都合で休みが取れないことや放ったらかしにされることについて不満を持っていることが伺えます。

また、業務中起きたことについて旅行会社から派遣会社をスルーして添乗員に全ての責任を取らされることもあり、派遣会社の存在意義について疑問の声もありました。

「アサイン表を廃止し、メールで個々に添乗員が自分のアサインを確認するようになってから、アサインに偏りや変更が多くなり公平性に欠ける。また、アサイン発表が遅く準備がままならない。」

「自由に休みが取れる契約であるにもかかわらず、担当者より「休みを取りすぎたり、忙しい時期に休むと仕事を回さない」というような脅迫めいた趣旨のことを言われた。」

「忙しいときは中 1 日で連続添乗をアサインしてくるが、閑散期はただ一言「ありません」と平気で言えるアサイナーに腹が立つ。」

「突然来るアサインで時間の自由もなく、閑散期には仕事がなくなり非常にストレスが溜まる。」

「派遣会社はトラブルを恐れるためか同じ行き先のツアーばかりに偏ったアサインをする。人材を育てるという意識が感じられない。」

「本人の体力や意向を考慮せずにアサインを行っている。忙しい時期には月の休日が 1~2 日などになる。」

「アサイナー（男性）は好き嫌いだけで偏ったツアーを平気でアサインする。また、体を壊しドクターストップもかかったので、他の添乗員に代わってもらえるように頼んだところ、体の心配をするよりまず発券されたチケットの変更手数料の責任について問われた。思いやりのない対応にますます不信感が募った。」

「休暇を申請すると快く思われなかったり、実際に休暇を取るとアサインに影響がでる。堂々と休暇申請のできる労働環境を望みます。」

「休暇届けを出しても打合せ・精算は日数に入っておらず、3日間の休暇を取っても中 1 日しか休めないことになる。海外添乗が重なる場合、最低でも中 3 日は休みがほしい。」

「個人情報保護について漏洩時に損害賠償の責任の一切を負う旨の書類に署名させられた。派遣会社が一切責任を負わないというのはいかなるものか？」

(2) 派遣先に対する意見

派遣先である旅行会社についての意見は、業務と密接に絡んでいることから多くありましたが、その中でも前項の(2)付加手当とも関連して、ツアーの低価格化に反し添乗員が提供するサービスの量は増え、そ

れに対応する添乗員はいいように無償で使われているという意見が多く見受けられ、付加業務の範囲の明確化と労働対価を求める声が多くありました。

また、旅行会社がツアー参加者へ実施するアンケートについても、そのあり方を疑問視する声が多くありました。

アンケート内容がツアーの企画内容に比べて添乗員について問う内容の方が多く、旅行会社の添乗員の評価がアンケート内容に偏重していること、そのことから添乗員はアンケート評価を気にするあまりお客様へ自費負担で贈り物をするなど過剰なサービスに繋がっていること、さらにお客様から他の添乗員についても同様のサービスがないとアンケートで評価されないという悪循環となっていることが伺えます。

また、ツアー参加者から人格を否定するような回答やセクハラを含む回答について添乗員が精神的ダメージを負うこともあり、添乗員のモチベーションに悪影響を及ぼしていることも伺えます。

「旅行会社は安価で都合良く使い捨てができる労働力と捉えている人が非常に多い。また旅行会社担当者のミスも添乗員に押し付けられ、派遣会社も守ってくれない。」

「添乗員に求められる仕事内容・責任範囲が増える一方で労働条件が改善されることはないが、会社側は当然のようにいろいろなことを添乗員に求めてくる。“まあ、あとは添乗員が何とかするだろう”的考えは改めてほしい。」

「何かツアーに問題があれば、何でも添乗員の責任にされる傾向がある。なぜ添乗員の地位はこんなに低いのか？」

「多くのツアーに無理な行程を組んでいる企画に問題がある。添乗員はギリギリの日程をこなすのに苦勞をしている。旅行商品の質の低下とともに業務負担は増し、添乗員の苦勞・不満は限界にきている。各旅行会社に無理な行程でツアーを組まないような働きかけをしてほしい。」

「旅行会社の手配ミスで提供できなくなったサービスについて、あらかじめ分かっているにもかかわらず、出発前日に添乗員からお客様に電話にてお詫びをさせられた。添乗員に前日に謝らせて平気である担当者に怒りを感じた。」

「旅行カウンターの人が知識不足でお客様に適切なことを伝えている。5・6回は添乗に出るべきだと思う。」

「旅行会社の担当者が実際の立ち寄り箇所・所要時間などを把握していない。こちらから指示を仰いでも「ガイドやドライバーに聞いて」、「知らない」など……。旅行会社の担当者が知らないことをどうやって管理し業務を遂行できるのか？」

「最近のツアーでは旅行会社がアンケートをととても重視するため、添乗員はお客様のいいなりになったり、アンケートの結果を良くするために

自腹でお菓子や飲み物を配るなど過剰なサービスをする添乗員が目立つ。アンケート結果に偏っている添乗員の評価が疑問だ。」

「アンケートについて添乗員の項目が多すぎる。本来の旅行の目的に対する内容が貧弱で、まるで毎回自分の通知表を渡されているようで腹立たしい。本来、添乗員を含め企画された内容がどうであったかを問うためのものではないでしょうか？」

「アンケート結果で給料が上下する。ミスはすべて添乗員の負担という傾向にあり、今まで何人もの添乗員が自腹で支払いをしている。それが嫌なら辞めるしかないという現状にある。」

「海外添乗で観光ガイド業務や通訳業務が添乗員の本来業務であるかを明確にし、付加業務であるならば手当が支給されるべき。旅行会社は事前準備や精神的負担が添乗員にあることを理解してほしい。」

「未入金のお客様が参加した場合、旅行代金について添乗員の責任(負担)になるというのは意味がわからない。入金確認は最後まで旅行会社側でやってほしい。」

「対客電話やクレーム処理等で、添乗員の持ち出しがかなり多い。小さなクレームやちょっとしたねぎらいに対する茶菓子代など、その場で処理するから大きなトラブルにならないことが多いのに、こういうものに対する対価が一切ない。」

「土産品販売については、添乗員がノルマを課されるべきものではない。本来、販売会社が出向くのが無理で、代わりに添乗員に販売をさせているのならば、それは「添乗業務」ではなく「販売代理業務」になるはず。」

3. 労働時間について

P.19「4. 添乗業務時の1日当りの労働時間」にもあるように、どのような団体を添乗した場合でも12時間を超える労働時間が殆どのなか、添乗員は低い日当のみで長時間働かされていることについて不満と疑問を多く持っていることが分かります。

主な意見は以下の通りです。

「平気で夜中の1時、2時まで働かされる。」

「朝6時から深夜0時まで18時間にもおよぶ異常な長時間の拘束で、こんな低い日当しか払わない業界がほかにあるのでしょうか。」

「添乗員の業務時間が8時~20時となっているが、実際には6時~23時のツアーも多く、自宅の往復を含めると睡眠時間は少ない。」

「国内・海外ともに早朝から深夜までと業務時間があまりにも長く体調管理が難しい。無理なスケジュールをこなすことでしか生活ができず、結果として体調を崩しミスも増える悪循環です。」

「日当に対して拘束時間が長すぎる。労働基準法を全く無視しているのはこの仕事では仕方ないにしても、12時間以上の労働時間が続くのは精神的にも肉体的にも苦痛が伴う。毎日がサービス残業である。日当と

労働時間の規定をきちんと取り決めてもらいたい。」

「労働時間をオーバーせざるえないツアー無くす様に各旅行会社に働きかけてほしい。8時～20時の業務時間をオーバーしないと行程表通りに行かないツアーが多すぎる。」

「7時～24時(ときには25時をまわる)の勤務時間で、休憩が朝食・昼食時(夕食時はいそがしく3・4回のみ)が10日間続いた。残業手当を求めて派遣会社に連絡すると出ないの一点張りで最初はとりあってもらえず、次は残業手当は勤務態度によってと言われたときは呆れて何も言えなかった。」

「業務開始が6時前、終了が23時以降でないで時間外手当がもらえないので、最悪17時間は1日の日当で働くことになる。これは労働基準法の法定労働時間を越えており、時間外について25%増の残業代が払われるべきでは。」

4. 福利厚生について

添乗員は低収入と仕事量の差が繁閑期で大きく主に登録型派遣社員という不安定な就業環境に置かれているなか、福利厚生制度の充実を望む声が多くあり、中でも一般会社員並みの社会保険の加入について求める声が多くありました。

これは必ずしも現行法規の下では登録型派遣添乗員の就労形態に合致する仕組みではありませんが、派遣会社との関係が切れれば一切の仕事を失う現在の労働環境について、切に保障を求める添乗員の声の一端と言えます。

「雇用保険、健康保険、厚生年金等の対応してほしい。今の状況ではアルバイトと同じでこの仕事を続けたくても続けられない。」

「所属会社は自分たちの希望を全く受付ないため、TCSAで福利厚生(健康保険・年金)について規定を定め、よりよい労働条件にしてほしい。」

「9・11テロ以前は登録社員でも条件を満たせば社会保険に入れたが、今は登録だけして実際に稼働してない人に社会保険が適用されて、年間200日以上フルに働いて実績があっても加入できないのはおかしい。」

「社会保険制度へ入ることがきちんとされてない。体力的な問題などから将来的にどこまで仕事を続けられるのか不安。」

「労働条件の向上と社会的に認められる待遇面(厚生年金・健康保険)の強制加入を望みます。添乗員組合の健保・福利厚生制度の設立を望みます。」

「年200日も多年に渡って働いていたら、派遣会社・旅行会社ともに社会保険の負担をして付与するのは当然のことと思う。」

「同じ派遣会社で継続して添乗をしているにも関わらず、契約がツアー1本ごとで雇用保険にも加入できず、体を壊したら終わりというところが不安であり、続けていきたいと思えないところが残念である。」

5. 業務上の問題点・改善要望事項

ここでは業務上の問題点・改善要望に関する意見を挙げました。特に2005年4月より施行された個人情報保護法への対応について、新たな業務負担および添乗員自身の個人情報保護についての意見が目立ちました。

また、国内日帰りバスツアー等における多量の物品・オプション・車内販売および走行中のバス車内での業務、海外ツアーにおける通訳・ガイド業務の負担、その他、本来の旅管理以外の業務について、業務量・責任負担が大きいことや安全面に配慮されていないことについて改善要望があることが伺えます。

「個人情報管理の徹底について会社よりうるさく言われているが、添乗員の個人情報については、名簿に何の断りもなく住所・年齢・電話番号が掲載されるなど管理がずさん。」

「派遣先営業マンが作成する旅行のしおりの緊急連絡先に無断で個人の携帯電話番号が載せられ、40名～500名位に配布されることもある。お客様からは出発数日前から（クレームの）電話がかかってくる。お客様の個人情報は守られても、添乗員の個人情報が守られないのは、仕事のことと割り切ろうと思っても納得できない。」

「大金を持ち歩くのは非常に不安があるので、旅行代金の集金を添乗員にさせないでほしい。」

「対客電話の際にオプションのセールスを添乗員にさせるのはやめてほしい。ツアー開始前は旅行会社の仕事である。」

「多額のコミッションの集金、空港での集金では領収書まで添乗員が作成しなければならない。」

「現地ガイドングを全面的に添乗員にさせるなど、ツアーの低価格化による現地サービスの低下を添乗員にカバーさせるツアーが増えている。現地ガイド業務も兼任することは負担が大きく、添乗員の主務である旅管理の仕事がおろそかになる。現地ガイド業務と旅管理業務は一線を画す必要があるのでは。」

「修学旅行での先生方への接待・飲み会等に添乗員が付き合わされることについて禁止を希望。深夜1～2時、ひどいときには朝4時ぐらいまで付き合わされることもあり、朝のスタンバイが早いことから睡眠時間がとれない。」

「バス走行中における車内販売とお客様へのお茶のサービスについては大変危険なため禁止する規制をしてほしい。」

「バス車内での添乗員への正シート確保。補助席では安全面・業務面で問題あり。」

「物品車内販売・オプション販売が多すぎる。添乗員は売り子か？とお客様からお叱りを受けることもある。」

「集金額があまりに多すぎる。個人の口座に入金したり、現金書留で送ったりするが、万が一何かあった場合には自腹を切られることもあり、50万円からの金額を扱うのはどうかと思う。」

「ホテルの調理場を利用して添乗員が日本食をサービスすることは、添乗員の業務ではない。」

「ガイドライセンスが必要な国での無資格でのガイド業務の強要。」

「以前は高額でゆったりとしたスケジュールのツアーで行われた“旅日記”のサービスが、最近では安価で多忙なツアーでも導入され、早朝出発・夜帰着のツアーの中で旅日記を書かねばならず休む暇もない。」

TCSAではこのような業務上添乗員が抱える問題について、添乗業務改善委員会を中心に関係団体・旅行会社への改善申し入れを行っております。添乗業務上の問題は日当・手当の問題も絡み、幅も広いことから一度に解決することは難しい部分もありますが、各種委員会、協議会等と連携しながら、添乗員がより業務をしやすい職場環境作りに向けて活動を行っています。

6. TCSAへの要望・不満について

ここではTCSAに対してどのようなことを望み、どのようなことに不満を持っているかまとめました。

「添乗に役立つ情報をEメールでの配信を希望します。」

「他の添乗員が添乗中にしている工夫や、トラブル時の対応方法、添乗に関する情報収集の方法など知ることができるような場を作ってほしい。」

「劣悪な添乗員の労働環境を改善していただけるよう働きかけをしてもらいたい。」

「定期的にアンケート調査をされているが、未だ目に見える形で改善されたことがない。」

「派遣会社はオフシーズンで仕事のないときはほったらかしのため、オフ期など仕事の少ない時期は、出張添乗など仕事の情報がもらえるとよい。」

「仕事がないときに無料で参加できる語学スクールを開いてもらえるとありがたい。」

「ブラッシュアップ研修でのディスターネーションの研究は興味深く、今後も内容を充実した企画を望む。」

「添乗員はお客様の“お世話”をするのが仕事だと思っているお客様・旅行会社が非常に多い。お客様は当然とばかりに業務以上のことを要求してくる。添乗員の業務が何であるのかを広く世間に知らせてほしい。」

「テロや戦争などで旅行需要が急激に落ち込んだ際に、添乗員の最低生

活保障を派遣会社に提言してほしい。」

「最も弱い立場の添乗員に全面的に責任転嫁されるケースが増えているように感じる。添乗員がお客様や旅行会社より不当な扱いを受けた際に相談や仲介してもらえる窓口設置を希望」

「仕事量の割には低賃金で生活も豊かにならない。旅行会社から本来業務ではない部分で任される仕事が多く、それについて手当をつけるように働きかけをお願いしたい。」

「旅行会社へ労働基準法に基づいた行程の作成の指導をしてほしい。」

「テロやバス・航空機事故などにおける添乗員のお客様に対する危機管理について、どこまで行わなければならないか協会ガイドライン作成希望。」

「“派遣社員の添乗員が業務を行っている”という事実をお客様や世の中に広く知らしめてほしい。旅行会社の会社の社員になりすますように仕事をするのは違和感がある。堂々と胸を張って派遣のプロ添乗員として仕事をしたい。」

多くの意見に社会的地位の向上、労働条件・待遇の改善について働きかけを求める声がありました。

TCSAでは添乗員の労働条件改善に向けて、旅行業者の事業者団体である(社)日本旅行業協会(JATA)とTCSAとの間で「JATA・TCSA定例協議会」を設置し、添乗サービスと添乗員に関する諸問題について旅行業界全体の問題として審議をしてきました。

また、労働条件改善に関わる問題に特化した討議を行うべく、協議会の分科専門委員会として、労働者代表としてサービス・ツーリズム産業労働組合連合会を加えた「添乗員労働問題研究会」を立ち上げ、添乗労働時間に関する統一見解と付帯事項としての処遇改善事項について労働行政当局への答申の検討がされました。協議会としても研究会より上げられた答申案を早期に労働行政当局へ提出する方向で審議を進めています。

不安定な労働環境の下、不安を持って業務を行っている添乗員の方々は一刻も早い待遇・労働条件の改善を望んでいるかと思いますが、TCSAとしては今後も様々な方向から労働条件改善に向けた活動に取り組んでいきます。

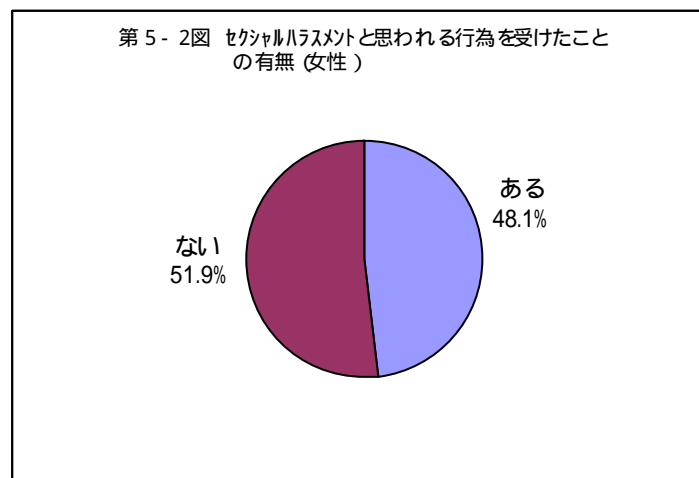
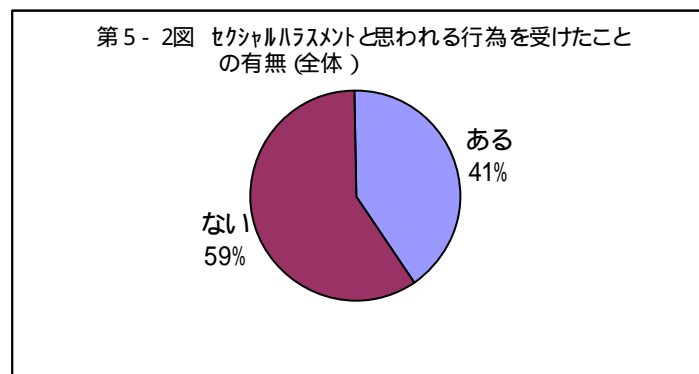
第6章 添乗員のセクシャルハラスメントについて

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

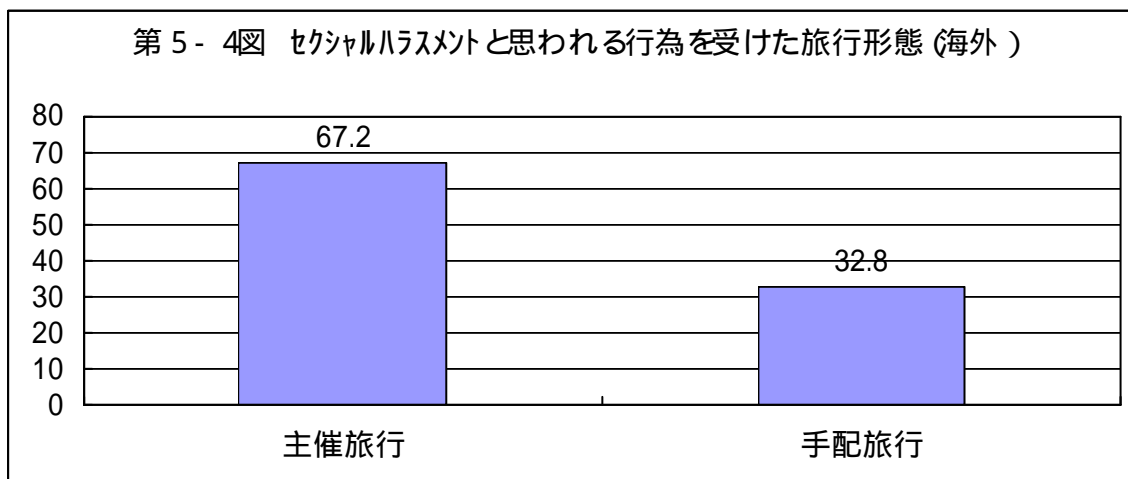
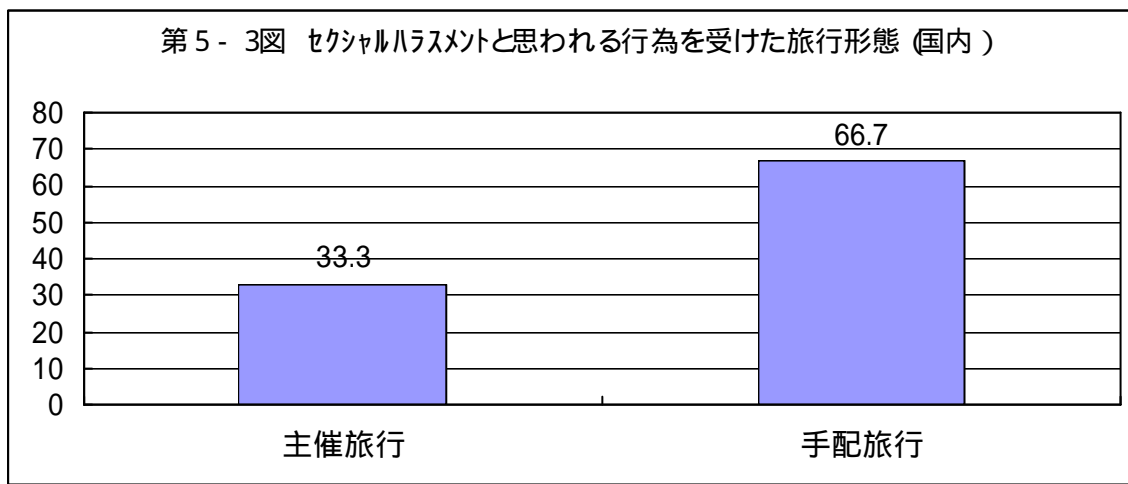
全体では40%強の添乗員が「セクシャルハラスメント」行為の経験があ
ると答えています。これは男性女性含めての数値ですが、女性に絞って
みると約半数の女性添乗員が「セクシャルハラスメント」行為を受けたこ
とがあると回答しているのはこれまでと変わらないことから、このような
行為が全く減少していないということが分かります。（第5 - 1、2図）



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(66.7%)のに対し、海外では逆に主催旅行(67.2%)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」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)



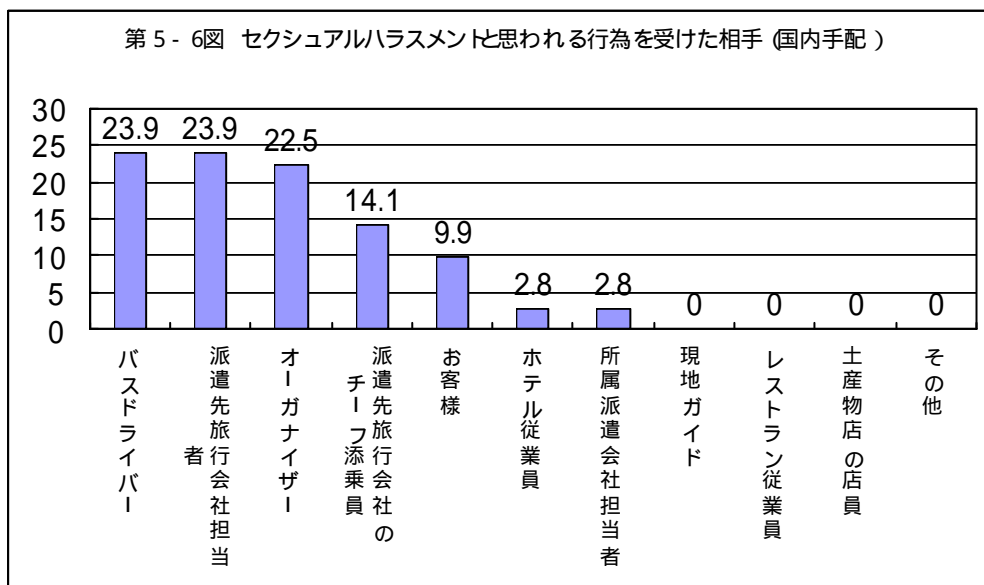
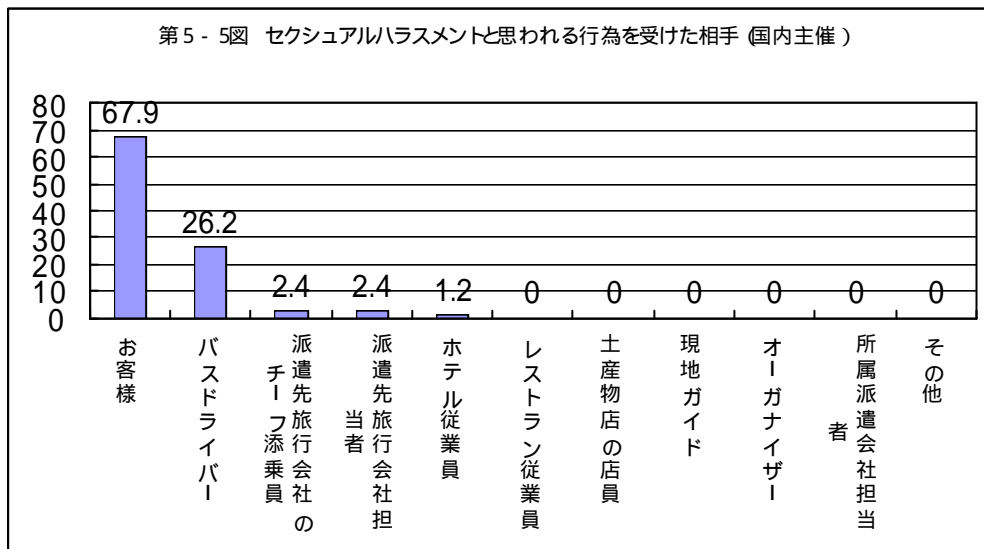
3. セクシャルハラスメントと思われる行為を受けた相手

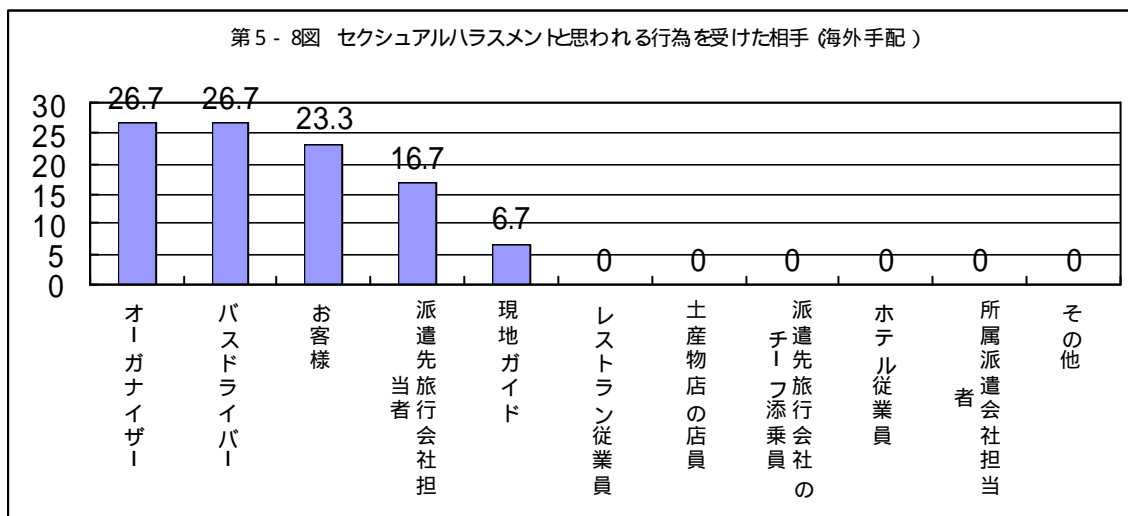
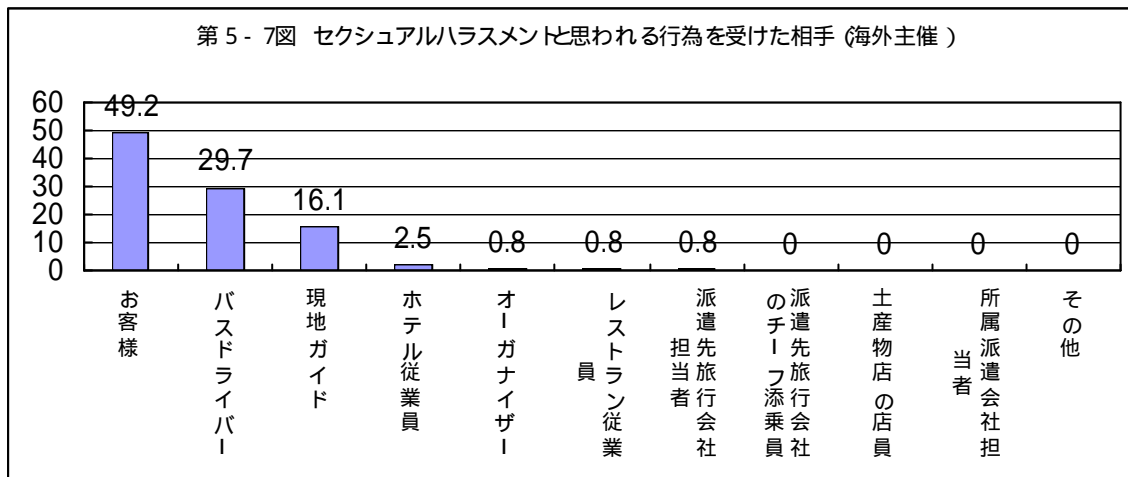
添乗中セクシャルハラスメントと思われる行為をどのような相手から受けたのかについて、国内海外、旅行形態別に回答してもらいました。

国内では主催旅行ではお客様（67.9%）が一番多く、次いでバスドライバー（26.2%）、手配旅行ではバスドライバー（23.9%）、派遣先旅行会社担当者（23.9%）、オーガナイザー（22.5%）の順となっており、海外では主催旅行がお客様（49.2%）が一番多く、次いでバスドライバー（26.7%）の順になっていて、手配旅行ではオーガナイザー（26.7%）、バスドライバー（26.7%）が多く、次いでお客様（23.3%）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状況が見受けられます。

（第5 - 5、6、7、8図）





4. セクシャルハラスメントと思われる行為の内容

第5-9表によると、「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ャ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、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宴会時やバス車内などで多いようです。

また、海外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。

セクシャルハラスメントの行為内容について国内・海外別では以下のようものが挙げられました。

A-1. 国内 - バス車内のお客様から

- ・ツアー中朝から晩まで卑猥な言葉を連発され、バスでの人数確認で通路を行き来する度体を触られた。

- ・手配旅行のバス車中で、後方サロン座席にいるお客様に呼ばれ、隣の席に無理矢理座らされ、コンパニオンのようにお酒を作らされ卑猥な話を延々と聞かされた。
- ・バス車内で補助席を利用した際、隣にいたお客様（年配の男性）に必要以上に体を触られたり顔に顔を近づけられたりした。
- ・バス車内で胸を触られた。
- ・バスにて正シートをもらえず補助席に座らされ、お酒の相手をさせられ、肩を抱く等触られた。

A - 2 . 国内 - 宴会

- ・宴会の席で手を触ってきたり、いやらしいことを言われる。
- ・宴会で酒が入り、いきなり押し倒された。
- ・二次会に誘われて、チークダンスをしてもっと近くによるように等強制。
- ・お酒の入った時に胸が大きいといわれたり、部屋に来いと何回も言われたり、体をさわられたりした。
- ・ピンクコンパニオンのいる宴会に参加させられた。
- ・お客様から宴会に浴衣で来るよう命じられたり、胸などを触られたり、カラオケデュエット強要された。仕方なく応じると身体を触ったり、頬に口をつけてきた。

A - 3 . 国内 - バスドライバーから

- ・バス車内移動中にお尻を触られ、降車時に胸を触られた。
- ・プライベートなことに対してしつこく聞いてくる。
- ・ガイドがいなく、ドライバーと2人で車内でお客様を待っているとき、体を触られた。
- ・故意に二人になるよう仕向け、求婚された。断ると明日のツアーにかかわる等脅し、力づくで暴力に近い行為をされた。
- ・ドライバーに酒を飲もうと誘われ、部屋に来たりしつこく電話してきたりされた。
- ・バスドライバーと仕事上、どうしても携帯番号の交換が必要だったので教えたら、夕食後から夜中まで何度も部屋に来いと電話がかかってきた。
- ・工作中、やむを得ず個人の携帯連絡先を教えたら、ツアー終了後もしつこく連絡が来て交際をせまられて、不愉快な思いをし続けた。
- ・お金を入れた封筒と「夜部屋に来い」との内容の手紙を渡され、断ったにも関わらず3回ほど繰り返してきた。

A - 4 . その他関係者から

- ・ホテル従業員が部屋に来て誘われた。
- ・打ち合わせをする、と宿泊先の部屋に呼ばれ、無理矢理アルコールを飲まされる。(派遣先チーフ添乗員)

- ・夜中の2時に部屋に呼び出され、抱きつかれキスされそうになった。
(旅行会社担当者)
 - ・部屋へ来るようにしつこく電話された。(派遣先チーフ添乗員)
- B - 1 . 海外 - ドライバー・現地ガイドから
- ・無理やり抱きつかれた。
 - ・客のいないところで卑猥な言葉を言われ、部屋に入れてくれないかと言われた。
 - ・ドライバーが体を触る等、必要以上に接近してきて、拒否もしくは強い態度を示すと運転をわざとゆっくりしたり、言うことを聞かなかったり、行程に支障が出た。
 - ・部屋で飲もうなどとしつこく誘って来る。
 - ・夕食後一緒に飲むよう言われた。その後も部屋へ誘われたが断ると翌日から態度がガラリと変わり非常に仕事がやりにくかった。
 - ・容姿についての批評をする。
 - ・部屋に入ってきて襲われかけた。
 - ・体に触る。いやらしい事を口にする。断るとガイディングの態度が雑になる。
- B - 2 . 海外 - お客様から
- ・レストランで同席した際、肩や膝を触る。
 - ・容姿、体型のことについて、ハッキリやめてくれと言っているのに、しつこくからかわれる。
 - ・アンケートの理由欄に「足がもう少し細ければ」と、容姿に関わることを書かれた。
 - ・添乗員の服装の色が気に入らない。趣味が悪いなどと言われた。
 - ・旅行先での女性の斡旋を要求。
 - ・数人でお客様の部屋に集まった時に、座っている脚を触られた。
 - ・突然殴られた。「OPツアーが高い」と言い放ち、2回殴られた。
 - ・フリータイムに男性のお客様からレストランの案内を希望されて、案内したところ無理に同席させられ迫られる。
- B - 3 . 海外 - 派遣先旅行会社担当者から
- ・添乗ばかり出ていると家庭が疎かになるなど、プライベートなことについて言われる。
 - ・私生活についての質問をしてくる。

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。

添乗員の中に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について改善していくには、添乗員自身がその行為に対し毅然とした態度で臨むこともさることながら、添乗員をフォー

ロー・バックアップする職場環境が求められ、これは派遣元派遣会社および派遣先旅行会社、関係機関が防止策・対応について一体となり職場環境の整備・改善をしていく必要があります。

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」の実施、「セクハラ防止マニュアル」の配布を通じて周知を図っていくとともに、正会員会社に担当窓口責任者を指名して添乗員の方々が相談しやすい体制作りを行っています。また、バスドライバーによるセクハラ防止対策ため、(社)日本バス協会及び(社)日本海外ツアーオペレーター協会にも改善申し入れを行いました。

第5 - 9表 セクシャルハラスメントと思われる行為の内容(回答数651)

セクシャルハラスメントの内容	回答数	率
体を触られた	214	56.5
言葉で卑猥なことを言われる	88	23.2
添乗員の部屋に入ってくる・入ってこようとする	48	12.7
しつこく飲みに誘われる	48	12.7
性的関係の要求	33	8.7
容姿について言われる	28	7.4
いきなり抱きつかれた	25	6.6
コンパニオン扱いをされた	18	4.7
キスされた・されそうになった	18	4.7
部屋にしつこく電話をかけてくる	18	4.7
しつこく部屋に誘われる	17	4.5
プライベートなことをいろいろ聞かれる	15	4
チークダンスを強要された	12	3.2
襲われそうになった	10	2.6
暴力をふるわれた	9	2.4
部屋に連れ込まれそうになった	8	2.1
しつこくつきまとわれる	8	2.1
旅行終了後、しつこく電話をしてくる	7	1.8
性差別的言動を受けた	5	1.3
お酌を強要される	4	1.1
目の前で卑猥な行為をされる	4	1.1
売春・ストリップの斡旋強要	3	0.8
卑猥なビデオ・写真を見せられる	3	0.8
デートに誘ってくる	3	0.8
常に写真・ビデオを撮られている	2	0.5
無理に酒を飲ませる	2	0.5
その他	1	0.3

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18年1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. 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

Q6. 添乗業務に就いてから2004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

Q7. あなたは今、主として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

Q8. Q7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

Q9. 全員の方に伺います。
 あなたが2004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

Q10. 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

Q11. あなたの2004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

Q12. 現在のあなたの年間添乗日数について伺います
 1. 多すぎる 2. やや多い 3. ちょうどいい 4. やや少ない 5. 少なすぎる

Q13. あなたの2004年(1月~12月)の平均添乗日当(所属会社より支給される、所得税を引かれる前の額)を旧主催旅行及び旧手配旅行別に教えて下さい。(下の欄に日当を直接ご記入下さい)
但し、打合せ・精算等の付加手当は除外する。

	国内	海外
旧 主催旅行	円	円
旧 手配旅行	円	円

Q14. あなたが希望する添乗日当はいくらぐらいですか。(下の欄に日当を直接ご記入下さい)

	国内	海外
旧 主催旅行	円	円
旧 手配旅行	円	円

Q15. Q14の日当を前提とすれば、あなたにとって望ましい年間添乗日数は何日ぐらいですか。

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

Q16. 2004年1月~12月の添乗業務の中で、添乗日当以外の取り扱った付加業務とその時の付加手当の支払い状況及び支給額について伺います。以下のA~Kのそれぞれについて該当する番号にをつけて下さい。

	取り扱った時はいつも支給されている (括弧に支給額をご記入下さい)	取り扱ったことはあるが支給されないこともある	取り扱ったことはあるが、全く支給はされない	取り扱ったことはない
A. 出発前の打合せ	1 (円)	2	3	4
B. 帰着後の精算	1 (円)	2	3	4
C. 小売物・商品の販売	1 (円)	2	3	4
D. 前泊	1 (円)	2	3	4
E. 後泊	1 (円)	2	3	4
F. 通訳	1 (円)	2	3	4
G. ガイド	1 (円)	2	3	4
H. 説明会	1 (円)	2	3	4
I. 反省会	1 (円)	2	3	4
J. 深夜・早朝勤務	1 (円)	2	3	4
K. 教育旅行	1 (円)	2	3	4

Q17. 添乗業務時の1日当たりの平均労働時間は(下の に直接ご記入下さい)

- a. 国内主催団体の場合 時間 b. 国内手配団体(一般団体)の場合 時間
c. 国内手配団体(修学旅行)の場合 時間
d. 海外主催団体の場合 時間 e. 海外手配団体の場合 時間
f. その他()の場合 時間

Q18. 国内日帰りバスツアー添乗について伺います(下の に直接ご記入下さい)。

- a. 国内日帰りバスツアーの添乗の経験の有無 1. ある 2. ない
b. 出発時の添乗員の集合時刻の平均は 午前 時 c. 帰着時の添乗員の解散時刻の平均は 午後 時
d. 平均労働時間は 時間 e. 観光施設、食事、土産品等の平均販売件数は 件

f. 予約、物品販売、集金などでバス走行中の車内移動の有無 1. ある 2. ない

g. 予約、物品販売及び団費集金などで添乗員が保管する平均金額は 万円

Q19. あなたは派遣添乗業務をどのように考えていますか。

1. ずっと続けていきたい 2. 当面は続けていきたい 3. 転職を考えたい 4. 結婚までは続けたい
5. 出産までは続けたい 6. 結婚あるいは出産を機に一度退き、子育て後、再び派遣添乗業務につきたい
7. 生活(教育費や住宅費等)のメドがつくまでは働きたい 8. わからない

Q20. あなたは今後の添乗業務についてどのような希望を持っていますか。

1. 国内、海外、一般、手配、視察等いろいろな業務を経験したい 2. 特定業務のスペシャリストになりたい
3. 成り行きにまかせたい 4. 現状のままでよい

Q21. あなたにとって添乗業務の魅力は(3つまで回答可)

1. この仕事が楽しくやり甲斐があるから 2. 旅行ができるから 3. 能力が活かせるから
4. 休みが自由にしやすいから 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
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
5. 帰着後の反省会 6. 予約コールセンター販売 7. ショッピング案内 8. 通訳・ガイド業務 第2位
9. 行程上問題のある業務遂行指示 10. 1人で複数台のバスを担当 第3位
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
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
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
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。また希望する福利厚生制度がありましたらご記入下さい。

1. ある 2. ない 3. わからない
希望する福利厚生制度()

Q26. TCSAで会員会社に所属する添乗員の皆様向けに運営しているTCSA共済会について伺います。

a. あなたはTCSA共済会に加入していますか?

1. 加入している 2. 加入していない 3. わからない

b. 上記で『2. 加入していない』と答えた方はその理由を下記から選んでください。

1. 共済会制度を知らない 2. 会社に独自の制度がある 3. 会社に勧められていないから
5. 会費が高いから(年会費2,000円) 6. その他()

Q27. 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. 添乗に役立つ情報のEメール配信
5. ブラッシュアップ研修(研鑽研修)の充実(具体的に)
6. TCSA共済会給付内容の拡充 7. 添乗員相談室の充実
8. その他()

派遣添乗員の労働実態と職業意識

(平成17年実施労働条件実態調査から)

平成18年 9月15日発行

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

URL:<http://www.tcsa.or.jp> E-mail:tcsa@tcsa.or.jp

電話: 03 - 3432 - 6032

ファクシミリ: 03 - 3431 - 8698

無断掲載を禁ず

TCSA