

添乗員みなし労働に「待った」の判決

旅行業界静観、待遇改善に「宿泊」の壁

今年5月、派遣添乗員のみなし労働を争点とした民事訴訟に判決が下された。国内宿泊旅行について、東京地裁は時間管理が可能と判断し、企業側に残業代などの支払いを命じている。企業側は内容を不服として即日控訴したが、閉塞感漂う派遣添乗員の待遇改善問題が前進する可能性も生まれてきた。

取材・文／野川耕平

訴えたのは派遣添乗員歴7年目の50代の女性で、雇用先である派遣会社の阪急トラベルサポートに対して実時間管理に基づく残業代の支払いなどを求めたもの。この女性は、国内宿泊を中心として繁忙期には1カ月のうち25日近く添乗業務に携わっている。しかし年収は300万円に満たず、「時給換算すると数百円。この仕事に誇りを持っているだけに対価として見合わない」と感じていた。

会社側とは1年近く話し合いなどを通じて待遇改善を目指してきたが、約2年前、訴訟に踏み切ったという。女性が所属する全国一般東京東部労組の菅野存執行委員長は「みなし労働によってさまざまな業務を押し付けられ、長時間労働につながっている。残業代の請求を通じて時間管理を徹底させたい」と裁判の狙いを説明する。

あらかじめ取り決めた労働時間に対して一定の賃金を支払う「みなし労働」。添乗員の労働実態についてはこれまで、正確な時間の把握が難しく、みなし労働をベースとした賃金体系が一般的とされてきた。雇用の調整弁ともやゆされる不安定な労働条件の改善を訴えてきた派遣添乗員にとっては

とりわけ重要なテーマのひとつに挙げられる。逆に企業側にとってはコスト増につながる問題のため及び腰になりがちだ。労働基準法では、派遣添乗員のような事業場外労働の場合、「具体的な指揮・命令」や「労働時間の算定」が難しいケースに限ってみなし労働制の適用を認めており、今回の裁判では派遣添乗員への適用の可否に関して、東京地裁の判断が注目された。

裁判の中で原告の女性は、携帯電話などによって派遣会社側は業務を把握できるほか、添乗報告書による行程の確認もできるとした。また、添乗マニュアルによる詳細な指示で具体的な指揮・監督が及んでおり、みなし労働の条件である「労働時間を算定し難いとき」に該当しないなどして、残業代の支払いなどを求めた。

これに対し、阪急トラベルサポートは「添乗報告書は今後のツアー催行に役立てるために提出が求められているもので、労働時間の把握が目的ではない」としたほか、添乗員マニュアルについては、業務上の指示ではなくアドバイス等を含んでいるとした。さらに携帯電話については緊急事態への備え



今年5月のメーデーに合わせ、都内でデモ行進する派遣添乗員ら。労働条件の厳しさを社会に訴えかけた（写真提供／全国一般東京東部労組）

であり、現地の天候や交通状況などによる日程の変更もある就労実態から、具体的な指揮・監督が及ばず、労働時間の算定は困難などと主張した。

東京地裁は、「添乗報告書や添乗日報、携帯電話による確認等を総合して、労働時間を把握することは可能」などと判断。阪急トラベルサポートや派遣先である阪急交通社の指揮・監督が及んでいることを認めて、「事業場外みなし労働制」は適用されないと結論づけている。

これを受け、阪急トラベルサポートは「業務の実態とかけ離れた判決で承服し難い」と即日控訴。一方、原告の女性は引き続きこれまでの主張を訴えていく姿勢を示している。

宿泊旅行への適用にハードル

派遣添乗員については、数年前から労働基準監督署による指導や正勧告が相次いだことで、待遇改善の議論が活発化した。08年には日本添乗サービス協会（TCSA）が統一行動を行い、派遣会社の会員各社は取引先の旅行会社に添乗労働の一部で実時間管理を求めたほか、サービス・ツーリズム産業労働組合連合会（サービス連合）も統一対応として、各組合が企業に対して日当水準の向上を申し入れるなど、業界団体の行動が具体化している。

●派遣添乗員数・料金等の推移

単位：人、円

	派遣添乗員数	派遣料金	派遣添乗員の賃金
04年	5,926人	14,167円	10,366円
05年	5,771人	14,247円	10,566円
06年	6,177人	13,927円	10,266円
07年	5,838人	14,212円	10,485円
08年	5,456人	14,408円	10,636円

資料：厚生労働省「労働者派遣事業報告書」。数値は一般労働者派遣事業に関するもの。料金および賃金は派遣労働者1人1日（8時間）当たりの平均額。

その後、国内日帰り旅行や大会行事・イベントなどに限って時間管理の定着が見られるなど、待遇改善が図られてきたようにもみえるが、宿泊を伴う旅行については導入が進んでいない。

その理由について添乗員同行ツアーを多く手掛けるある旅行会社は、コストの問題を指摘する。この旅行会社では、日帰り旅行への時間管理の導入に合わせて、これまで見合い分として支給してきた夕食代などを廃止したが、それでも2割近く添乗員コストが膨らんだ。それまでの日当を1万円とした場合、2000円のコスト増となり、定員40人のバスツアーを前提とすると1人当たり50円程度の原資が必要となる。その後も旅行代金や利益率を維持していることから、昼食代やバス代、オプションツアーの販売などあらゆる要素へのしわ寄せが

考えられそうだ。

日帰り旅行では時間管理導入による影響を最小限に抑えられてきたようにも見えるが、「宿泊旅行に導入した場合、料金設定の土台そのものが崩れる」との危機感を強くする。この旅行会社では、宿泊旅行に関しても、労働時間の把握が比較的容易な帰着日に関して時間管理を部分導入しているというが、宴会や緊急時における夜間対応などについては労働時間の把握が特に難しいとされ、宿泊日への対応次第で日帰りとは比較にならないほど人件費が膨れ上がる可能性もある。旅行代金の上昇によって需給バランスが崩れ、添乗員に対するニーズそのものが縮小する危うさも指摘している。

旅行業者にとっての添乗員同行ツアーは、厳しいマーケット環境においても積極的な新聞広告出稿やブランド展開を見せるメディア系旅行会社を引き合いに魅力の高い商品ともいわれる。単純な価格競争に陥りがちなフリープランに対して、添乗員同行ツアーは付加価値を盛り込むことで利益を生み出しやすいからだ。

一方で、訴訟を起こした派遣添乗員の女性は「みなし労働を前提とした商品造成が、安価で詰め込みのツアーが横行する状況を生み出してきた。早朝や深夜に及ぶツアーは顧客にも大きな負担を与えており、今回の裁判にはそうした現状に歯止めをかけたいという思いがあった」と指摘する。

未成熟な組織力に課題も

今回の裁判について業界内からは、「同じ訴訟を起こされたらどの会社も負けるだろう。いずれ時間管理を導入しなければいけない、とは誰もが考えて



添乗業務の魅力に「やりがい」を上げる声が目立つ一方、日当の低さなどに対する不安や不満は大きい。解決に向けては、添乗員同士の横のつながりも課題とされる（写真提供／日本添乗サービス協会）

いるはずだ」との声がささやかれる。判決を受けて対応に乗り出す動きは今のところ見られないものの、日帰りツアーで時間管理の導入が進んだ際には、大手が先陣を切ったことで一気に業界全体に広がっていったという。ある中堅旅行会社は「大手が時間管理を導入した後もみなし労働を続けられれば、より悪質と受け止められることになる」として、様子見の姿勢を示している。

待遇改善を訴える派遣添乗員の立場からすれば、今後こうした企業の横並び意識を突き動かしていくために活動基盤を整えていく必要もありそうだが、派遣という職業形態から添乗員同士の連携は難しい。サービス連合では派遣添乗員が所属する8組合をメンバーとするが、3年前まではわずか2組合にとどまっていた。見世順治政策局長は「労働組合には数が力という部分もある。2組合だけでは、派遣添乗員全体の総意として業界に働きかけることは難しい。逆に所属組合が一斉に要求を示せば、事態が動くこともある」と新たな参加を呼びかけてきた。見世次長は「（企業の）競争原理から言っても、どこかの企業が不利益を受けるということを防げる」と付け加える。

サービス連合では組合数を順調に増やしてきたようにも見えるが、それでも、全国に1万人近いといわれる派遣添乗員のうち1000～1500人程度が対象となっているにすぎない。またメンバーのほとんどはインハウス系で、独立系の加入が課題として残る。その独立系においては労働組合そのものが立ち上がっていないケースもあるといわれ、実態把握すらままならない状況だ。サービス連合では個別相談の際などに結成を呼びかけているが、「立場が弱い、個人的な相談で終わってしまうケースが多い。不満を持っている人は多いが、それを取りまとめられるリーダーを見つけられるかどうか」（見世次長）とみている。

職業としての魅力低下に懸念

TCSAが08年に実施したアンケート調査では、添乗業務の継続意思について年代が下がるほど低

●添乗業務による年収の推移

	02年	04年	07年
150万円未満	20.4%	13.2%	7.2%
150万円以上～200万円未満	26.9%	23.6%	18.8%
200万円以上～250万円未満	24.2%	30.3%	29.6%
250万円以上～300万円未満	15.7%	15.8%	20.3%
300万円以上～350万円未満	7.1%	9.0%	12.7%
350万円以上	5.7%	8.1%	10.3%

※添乗経験1年以上、添乗日数150日以上回答者

くなる傾向が見られ、「転職を考えたい」との回答が「24歳以下」で29.7%、「25歳～29歳」では25.9%に上っている。アンケート回答者に占める20代の割合自体が前回調査時より減少しており、三橋滋子専務理事は「需要が縮小する中で派遣会社も採用を控える傾向にあり、ここ数年、応募者も減っている」と、高齢化に危機感を募らせる。

背景として浮き上がってくるのが、添乗員という職業に対する不安や不満だ。「日当が低い」が57.5%、「収入が不安定」は54.6%と高く、依然として半数を超えている。TCSAでは、年収や平均日当で改善傾向は見られるものの、年収で「200万～250万円未満」の割合が最も大きくなっている点を注視、他の産業との比較からさらなる改善の必要性を指摘している。

さらに福利厚生充実やセクシャルハラスメント、「お客様アンケート」の必要性など、派遣添乗員の待遇改善にかかわる問題は複雑多岐にわたっている。今回の裁判でクローズアップされた添乗業務のみなし労働以外にも、所得水準や長時間労働に関するものとして、日当以外の収入（付加手当）が問題視されている。「出発前の打ち合わせ」や「帰着後の精算」のように支給割合の高くなっている業務がある一方で、オプションツアーや物品販売は依然として数%の低水準にとどまっている。

判決によって今後、社会問題としての機運が高まることで監督官庁による通達や指導強化などにつながっていく可能性はある。しかし過去に業界団体が要望活動を行った際、厚生労働省はみなし労働への明確な基準を示さなかったという。

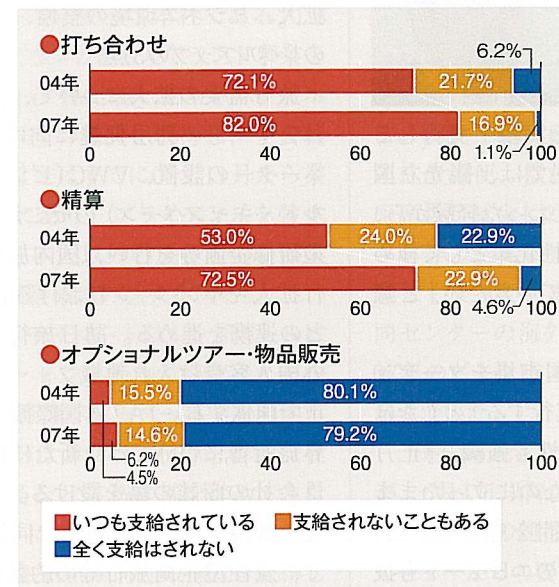
「それぞれの事業所を管轄する労働基準監督署によって判断は異なっている。TCSAとしても判断を示す立場にはなく、静観するしかない」（三橋専

●平均添乗日当の推移

	02年	04年	07年
旧主催（国内）	9,000円	9,212円	9,885円
旧手配（国内）		9,656円	10,472円
旧主催（海外）	12,900円	12,743円	13,714円
旧手配（海外）		13,813円	14,749円

※02年は主催、手配の区分はない

●付加手当対象業務への支払い実態



資料：日本添乗サービス協会「専門添乗員実態調査と職業意識」

務理事）というように、基準の明確化は実現が難しそうだ。

あらためて待遇改善問題の経過を振り返ると、緩やかな改善傾向はうかがえるものの、劇的な変化が期待できない閉塞感も感じられる。また派遣添乗員は募集型企画旅行の9割以上、受注型企画旅行の約半数を担っているともいわれるが、労働条件の厳しさが応募者数の減少や若年添乗員の定着率低下につながっていると懸念されている。厚生労働省の労働者派遣事業報告書によると、一般労働者派遣事業の派遣添乗員数は06年以降、2年連続で減少しており、この点も気になるところだ。

かつて旅行業界の花形とされた職業も、待遇改善を求める声が高まるなかで魅力が低下していくという重大な局面に差しかかっている。専門的職業としての位置づけや適切な対価の支払いなど、現状への問題提起や議論の高まりが求められる状況は今でも変わっていない。