

－ は じ め に －

平成 12 年度国土交通省指定機関(4 法人、9 社)による国内・一般旅程管理指定研修修了者総数 5.837 名の内、社団法人日本添乗サービス協会(TCSA)主催の修了者が 2.924 名と全体の 5 割を超えています。又、一般的に主催旅行の 9 割、手配旅行の 5 割を派遣添乗員で賄っているといわれています。

平成 13 年度に TCSA で行なった会員現況調査によると、回答 53 社傘下の登録派遣添乗員の総数は、11.700 名となっています。

いまや旅行業界にとって欠かすことのできない派遣添乗員の存在ですが、派遣添乗員という職業と添乗員そのものについては一般社会はもとより、旅行業界においてもあまり紹介されていず、十分な理解が得られているとはいえません。

協会は、添乗を専門職とする人達の社会的地位の向上と身分の安定を事業目的の一つに掲げ、設立以来努力しています。それらを改善するためには、まず現状の把握をすべきと考え、平成 7 年に首都圏地区で派遣添乗員の労働実態調査を行いました。以来、その動向及び意識を探るため隔年でアンケート調査を実施しています。

平成 11 年度調査に続き行なわれた今回の調査は、昨秋突然勃発した米国同時多発テロ及びその後の米英軍の報復攻撃により海外旅行が激減した結果、添乗員派遣業界にも大きな影響を与えた前後であったため、統計数値に大きな変化が表れることを推定しましたが、実態としては一昨年の調査内容と大きく変わらない結果に終わりました。

近年添乗員の志望者が減少する傾向が顕著となっていますが、この要因として、パッケージツアーなどでお客様を引率し、颯爽と世界中を駆け巡る姿に、一見華やかに見える派遣添乗員という職業の実態が知られるところとなったことも挙げられます。

今回の報告書の結果からも判るとおり、派遣添乗員という職業が本当の意味で自立し、社会からも認知され、誇りを持って働いていくには余りにも乖離しているものがあります。

この改善のために TCSA 及び添乗員派遣業界の努力はもとより、旅行業界はじめ関係者の皆様に広く理解を深めていただき、派遣添乗員が専門的知識、能力を発揮し、安心して働ける職業とすることにより良質の旅行をつくりあげる土壌を築いていくことを切望いたします。

このためにも、この報告書が今後を考える一助になればと心から望みます。最後にこのアンケート調査にご協力下さった添乗員の皆さんに御礼申し上げます。

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	1
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. 労働時間	10
4. 〇〇年の年間添乗日数と年間添乗日数に対する評価	11
5. 希望する添乗日当と添乗日数	13
6. 希望する日当、日数から推計した年収	15
7. 添乗日当以外の付加手当の支給実態	16
8. 添乗業務で改善してほしい点	18
9. 地域別にみた労働条件実態の違い	21

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	23
2. 派遣添乗業務についての継続意志	24
3. 今後の添乗業務に対する希望	25
4. 協会に充実してほしい活動	26

第4章 添乗業務に関する添乗員の意見

1. 賃金関係・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
2. 派遣元・派遣先に対する意見・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
3. 労働時間について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30
4. 福利厚生について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31
5. TCSAへの要望・不満について・・・・・・・・・・・・・・・・ 31

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・・・・・・・・・・・・ 33
2. セクシャルハラスメントと行為を受けた相手・・・・・・・・ 34
3. セクシャルハラスメントと思われる行為の内容・・・・・・・・ 34
4. その場での添乗員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35
5. セクシャルハラスメントと思われる行為を受けたことに対する報告・・・・・・・・ 36
6. セクシャルハラスメント防止に向けて・・・・・・・・・・・・ 37

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

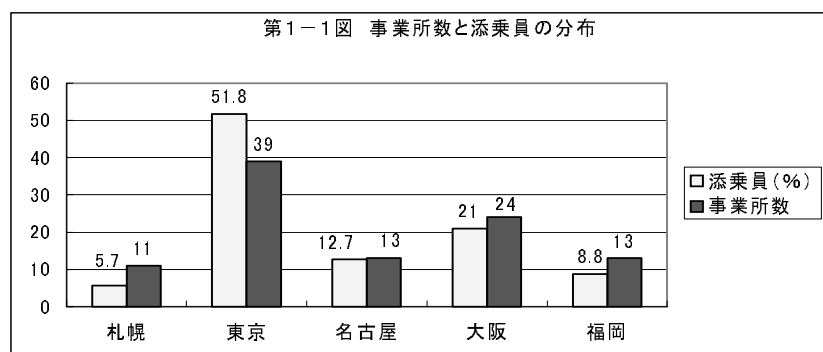
むすび

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13年11月に実施し、前回（平成11年9月実施）同様、札幌・東京・名古屋・大阪・福岡の5地区で実施し、各地区で調査の対象となった添乗員8,400名のうち約13%にあたる1,095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

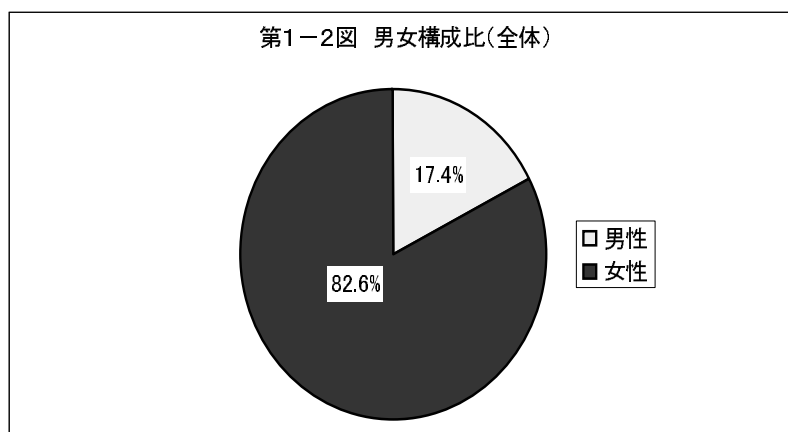
東京地区に所在する事業所（本社、営業所など）は、全体の4割弱ですが、そこに5割強の添乗員が所属していて、旅行市場の規模に対応して事業の集積度も高くなっています（第1-1図）。この数値は、前回の調査と比べても大きな変動は見られません。

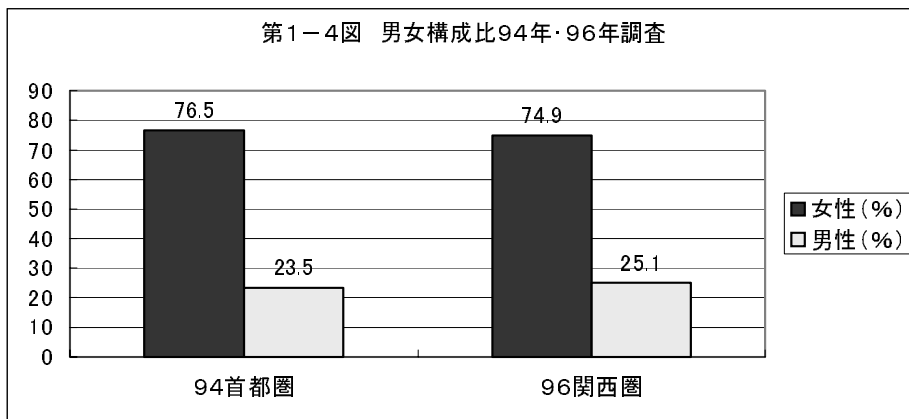
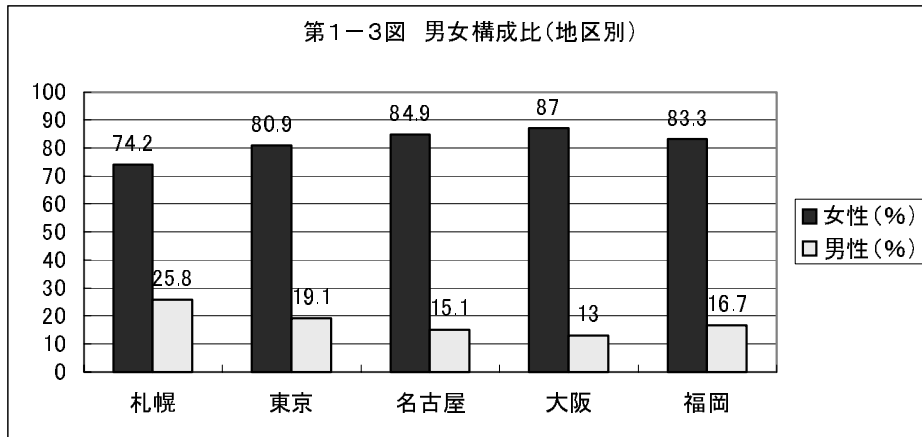


2. 男女構成比

80%以上が女性で占められていて、この業界の特徴的な部分といえます。この数値は、前回の調査でも同じ結果が出ています。地区別に見ても、札幌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。

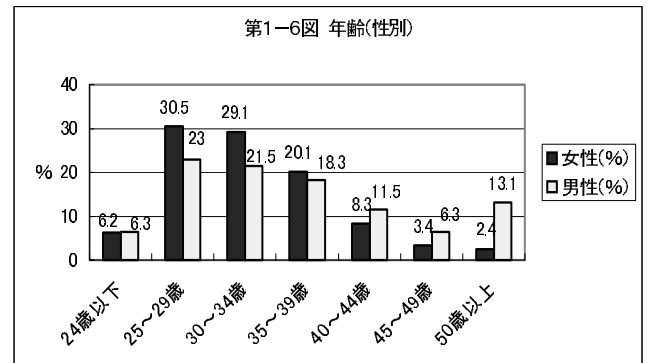
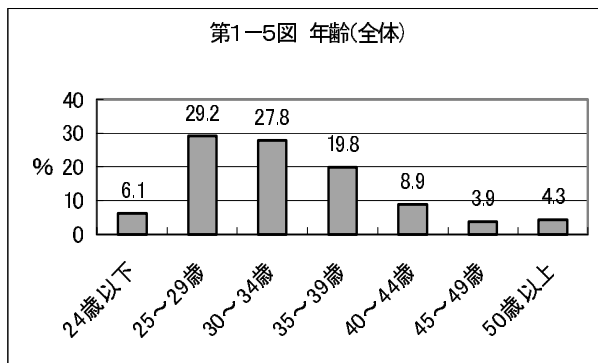
また、94年に首都圏・96年に関西圏で行った同調査と比べると今回のほうが多少ではありますが、女性の比率が上がっていて、様々な要因が考えられるにせよ、ますます女性を中心とした職場になってきていることがうかがえます（第1-2、3、4図）。

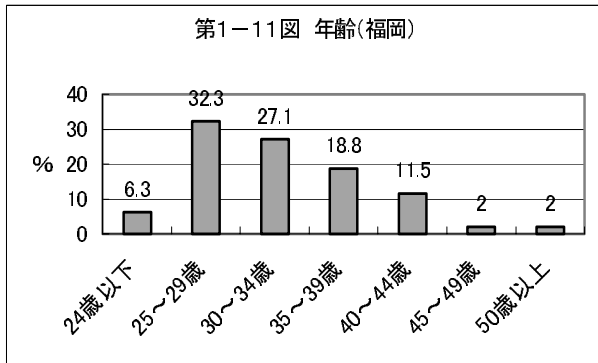
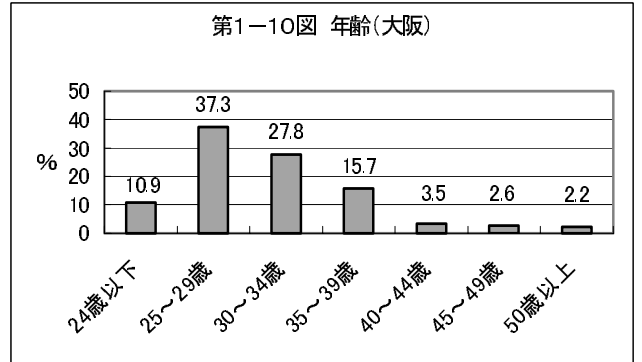
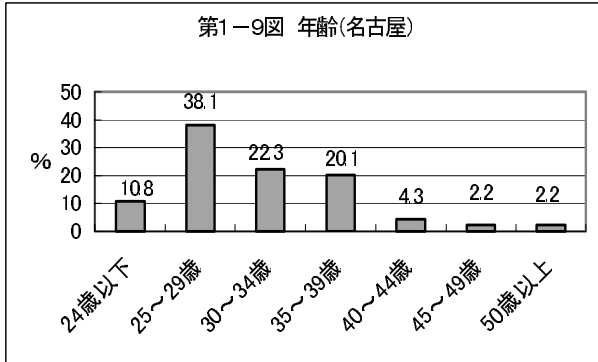
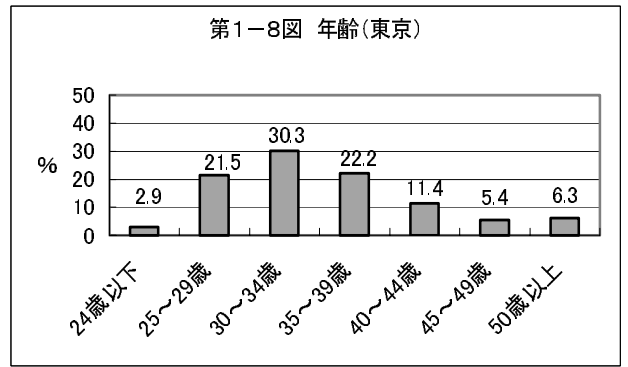
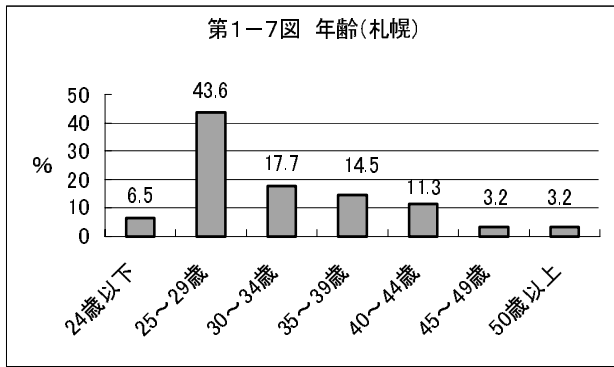




3. 年 齢

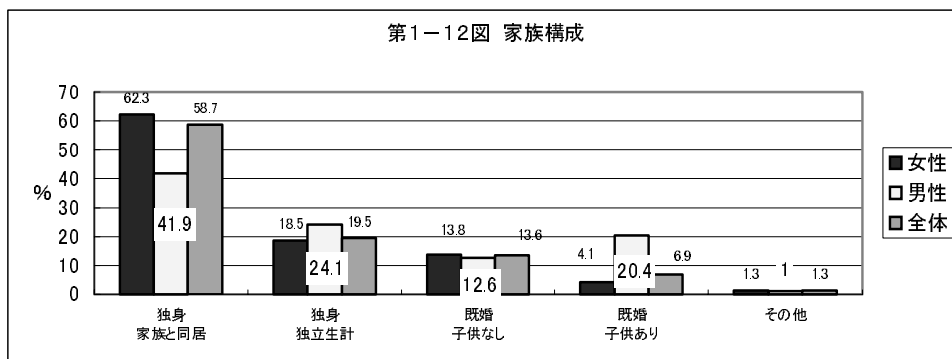
全体では8割以上が30代までに分布していて、中でも30代が約半数を占めています。前回の調査では20代が半数以上だったのに対し、今回は20代が35%と少なくなっています。また40代以上をみても前回より多くの方が回答していて、今回は前回よりも年齢層の高い添乗員の方が多く回答していると言えます。地区別にみると札幌・福岡が80%台、東京が70%台に30代までが分布していて、名古屋及び大阪については90%以上が30代までに分布しています。(第1-5、6、7、8、9、10、11図)。





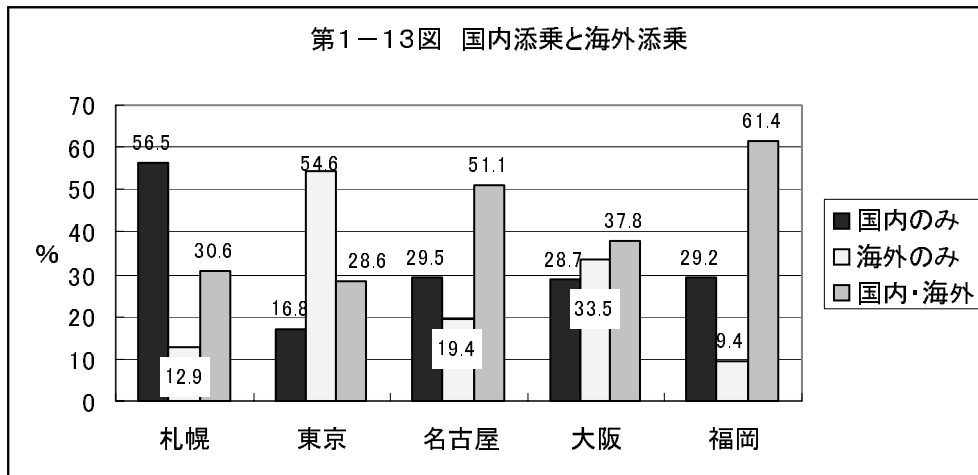
4. 家族構成

全体で独身が 78.2%、既婚者は 20.5%で、圧倒的に独身者の職場になっています。女性の独身者は、80.8%と多数を占めていますが、そのほとんどが家族と同居です。これは前回とほぼ変わりありませんが、今回は回答者の年齢層があがっているにもかかわらず独身者が多いということが言えます。男性の既婚者は 33%、女性の既婚者は 17.9%です。(第1-12図)。



5. 国内添乗と海外添乗

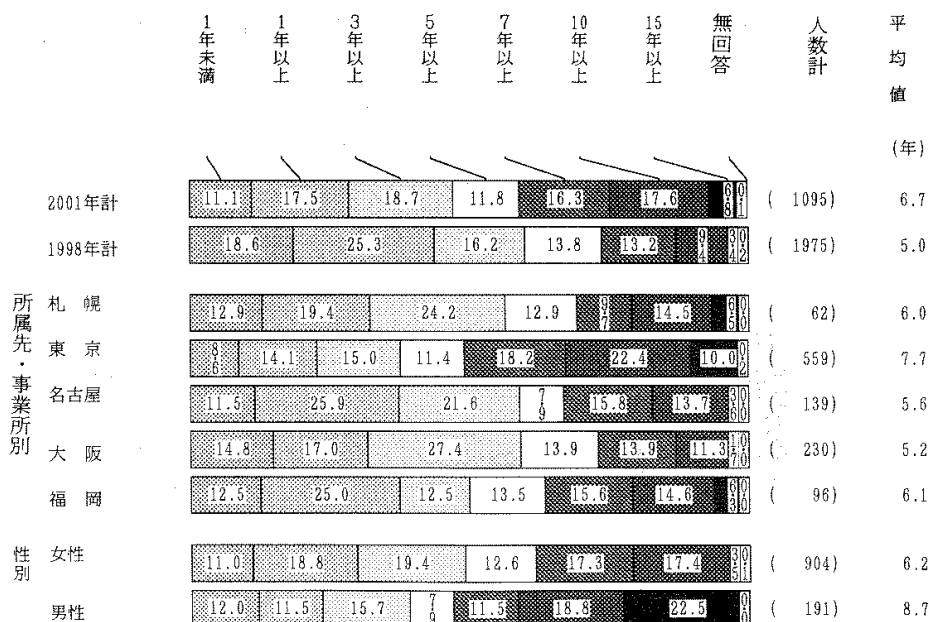
東京と大阪は海外添乗専門の従事者が多く、逆に札幌は国内専門の従事者が多くなっています。名古屋と福岡は、国内と海外両方従事している添乗員が多いといった地域別の違いがあります。特に札幌は、他地域からのいわゆる受け地添乗が多く、国内添乗専門の従事者が多いことがわかります(第1-13図)。



6. 通算経験年数

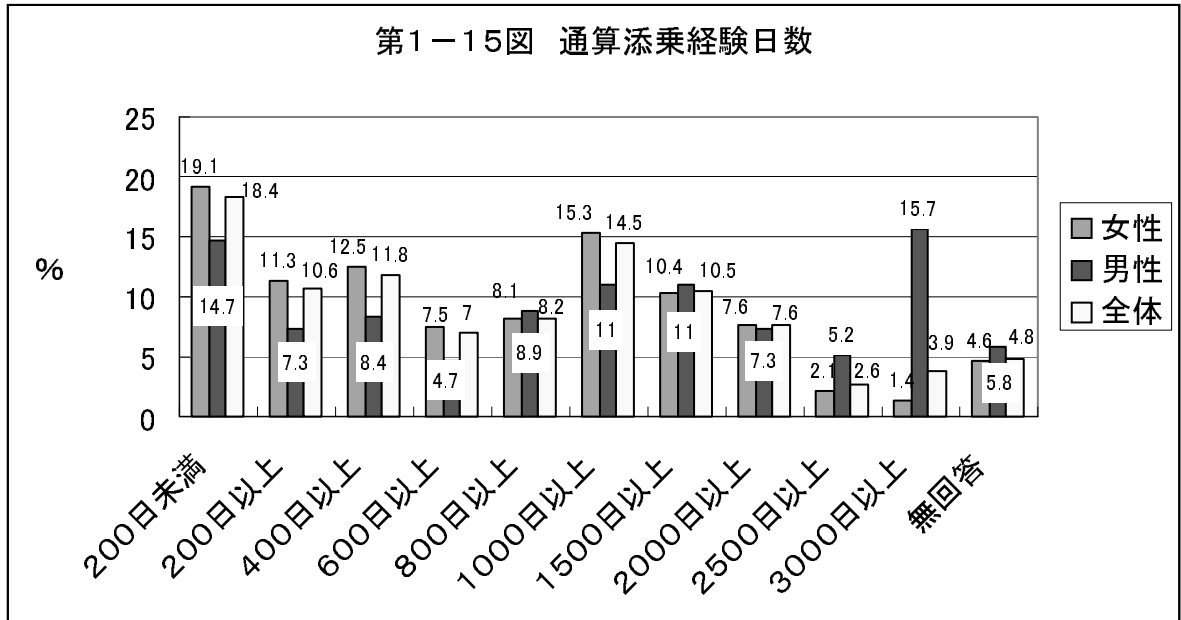
前回の調査では、1年以上3年未満が一番多く25.3%で、次いで1年未満18.6%でしたが、今回は、3年以上5年未満が18.7%が一番多く、次いで1年以上3年未満が17.5%、10年以上15年未満が17.6%、7年以上10年未満が16.3%の順でした。前回と比べると今回はベテラン添乗員の回答が多かったことがうかがえます。地区別に見ると、名古屋と福岡は1年以上3年未満が最も多く、札幌と大阪は3年以上5年未満、東京にいたっては、10年以上15年未満の経験年数の方の回答が一番多いという結果になりました(第1-14図)。

1-14図 添乗員としての実質稼働経験年数



7. 通算経験日数

経験年数から見てもわかる通り、今回は10年以上（24.4%）の大ベテランの添乗員からの回答が多く、通算経験日数も1,500日以上の方の回答が24.6%（前回13.7%）もいました。性別に見てみると、女性の1,500日以上の経験が21.5%に対し、男性は39.2%と、経験年数及び日数が長いほど男性の比率が上回っていることが言えます（第1-15図）。

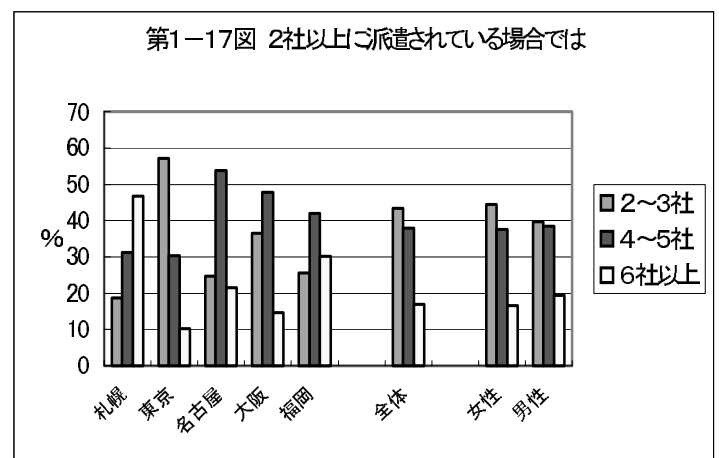
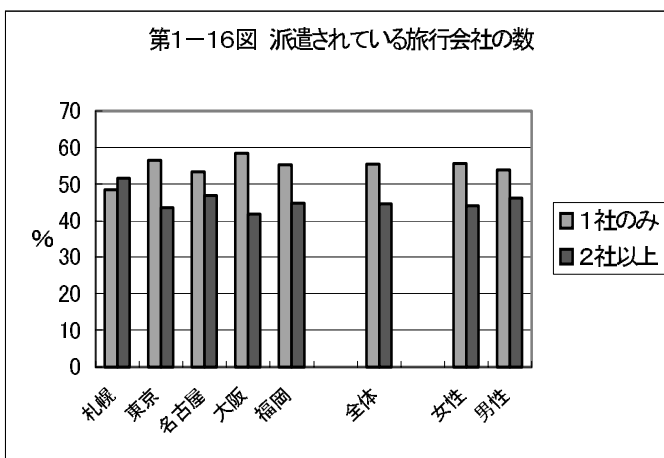


8. 派遣されている旅行会社

添乗員派遣会社は、旅行会社の系列会社と非系列会社に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43.5%と最も多く、次いで4-5社37.8%、6社以上17%になっています。地区別では、東京が平均3.5社で最も少なく、札幌の5.1社が最も多くなっています（第1-16、17図）。



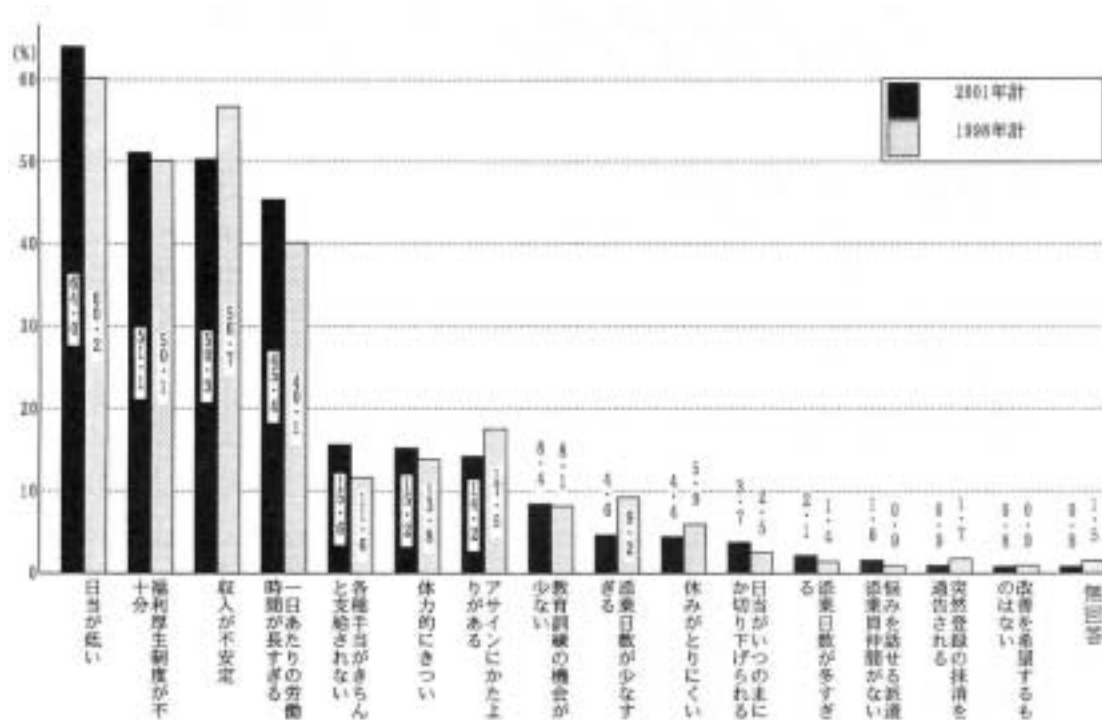
第2章 派遣添乗員の労働実態

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、派遣添乗員自身が抱えている不安、不満について見ていくこととします。本調査では、労働実態や労働条件等に関する15項目（「改善を希望するものはない」の選択肢を含む）の中から、3つ以内で回答してもらいました。

総計の結果を示した第2-1図によると、「日当が低い」「福利厚生制度が不十分」「収入が不安定」及び「労働時間が長すぎる」等が上位を占め、現在おかれている添乗員の不満が鮮明に表れています。これは、前回の調査でもほぼ同様の結果でありました。

第2-1図 現在、不安・不満に思っていること（3つ選択）



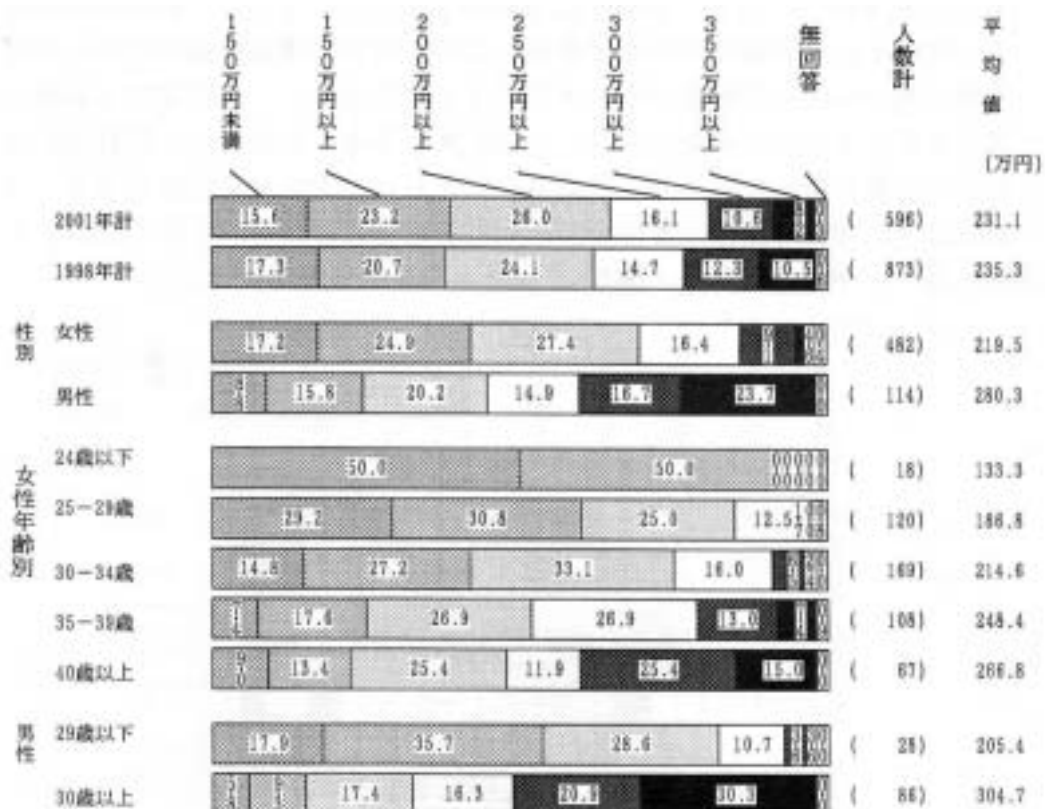
2. 収入の実態

(1) 00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、「添乗の経験年数」が1年以上であること、00年の年間添乗日数が151日以上であることを条件にしています。

その結果を示した第2-2図によると、全体では平均年収が231.1万円です。これを単純に1ヵ月当たりで計算すると、19.3万円となります。男女別に見てみると、女性の平均年収が219.5万円。男性の平均年収が280.3万円であり、男性が女性を約60.8万円上回っています。また、女性の24才以下の全てが200万円以下であるのに対して、30才以上の男性を見てみると5割以上が300万円以上の年収です。これを前回と比較してみると、前は女性の24才以下の9割が200万円以下で、30才以上の男性の6割以上が300万円以上であったことから年収が前回と比べて低下していることが言えます。前回より回答者の年齢があがっているにもかかわらず年収が低下しているということからも、前項であったように日当・収入面の不満をより一層鮮明に表しています。

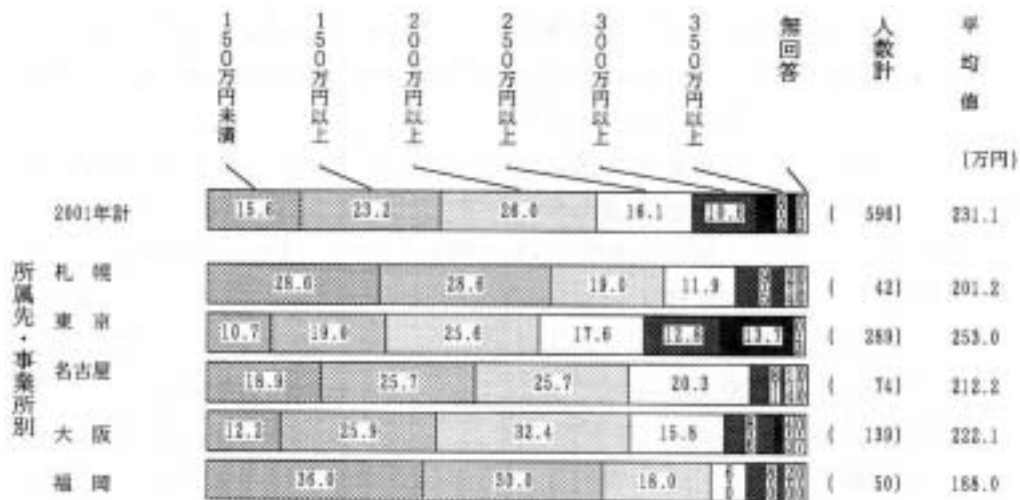
第2-2図 00年の添乗業務から得た税込みの年収（全体・性別・年齢別）
（添乗員としての実質稼働経験年数が1年以上で00年の年間添乗日数が151日以上の方）



第2-3図で地域別に見てみると、札幌が201.2万円・東京が253万円・名古屋が212.2万円・大阪が222.1万円・福岡が188万円で、札幌では57%が、福岡では66%が200万円未満に推移しています。地域により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 〇〇年の添乗業務から得た税込みの年収（地域別）

（添乗経験年数が1年以上、〇〇年の年間添乗日数151日以上）



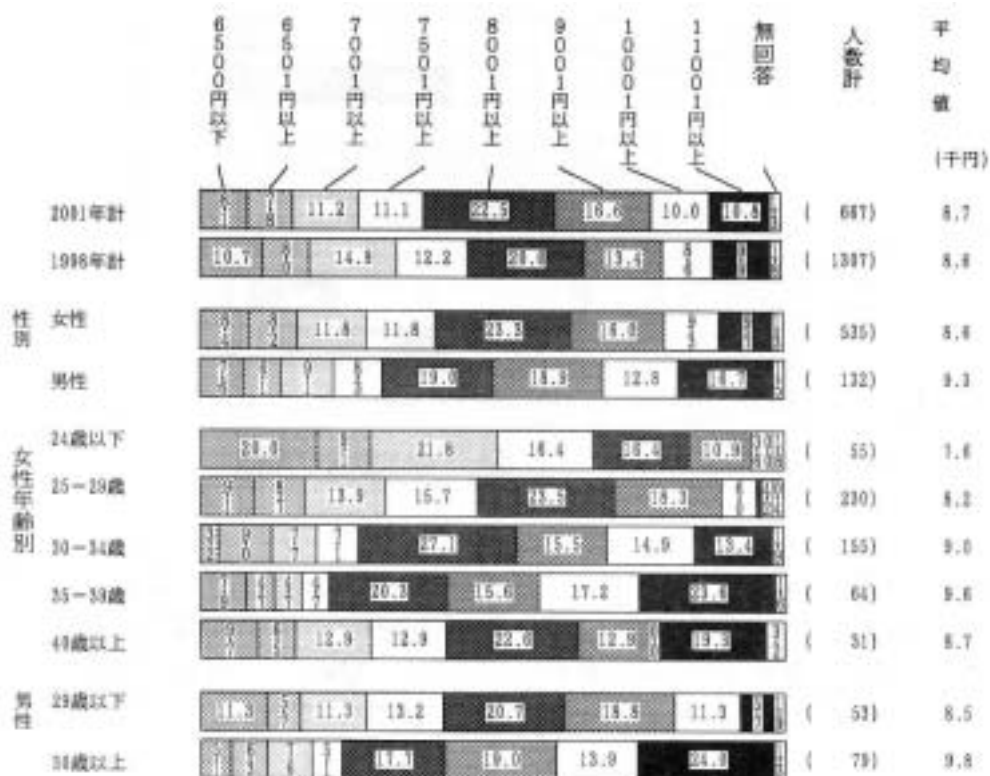
（2）平均添乗日当（税込み）

平均添乗日当には、打合せや精算等の付加手当は含まれていませんが、添乗日当とは別に支給された固定給及び賞与は折り込まれています。

①国内

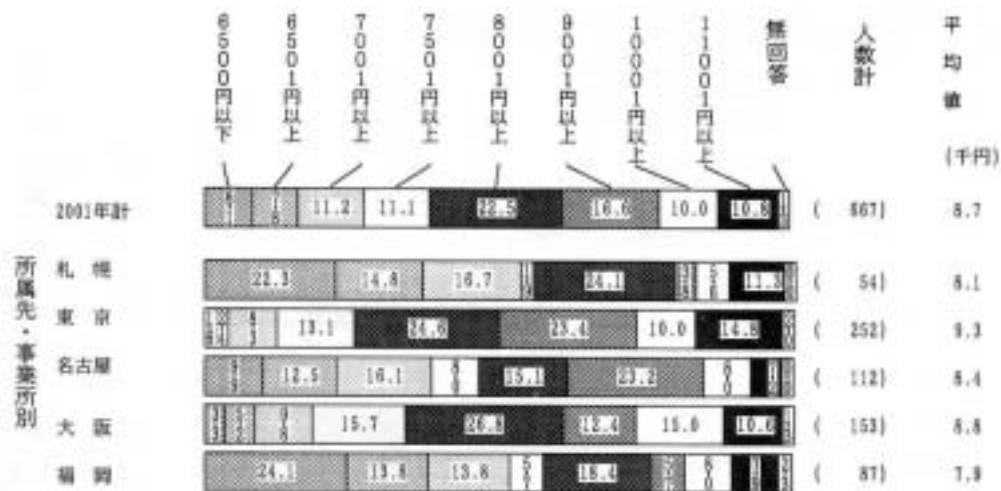
第2-4図より分布を見ると、「6,500円以下」から「11,001円以上」までに広く分布していて、平均で8,700円となっています。これは前回の調査の数値とほぼ同様の結果となりましたが、今回の調査は前回よりも経験年数の長い添乗員の回答が多かったことを考えると、一概に前回と同様とは言えず、下がっているということが言えるかもしれません。年齢別に見てみると若年層における日当の低さが目立っています。女性を見ると、30歳後半までは日当は上昇するが、それを過ぎると日当は下がっています。

第2-4図 平均添乗日当・国内



第2-5図で地域別に見てみると、平均では、東京が一番高く(9,300円)、次いで大阪(8,800円)、名古屋(8,400円)、札幌(8,100円)、福岡(7,900円)の順で推移しています。これは、前回の調査でも同様の結果で、札幌と福岡で6,500円以下が多いことがわかります。また、札幌は添乗経験年数が3年以上5年未満の方の回答が多かったわりにはかなり日当が低いことがわかります。

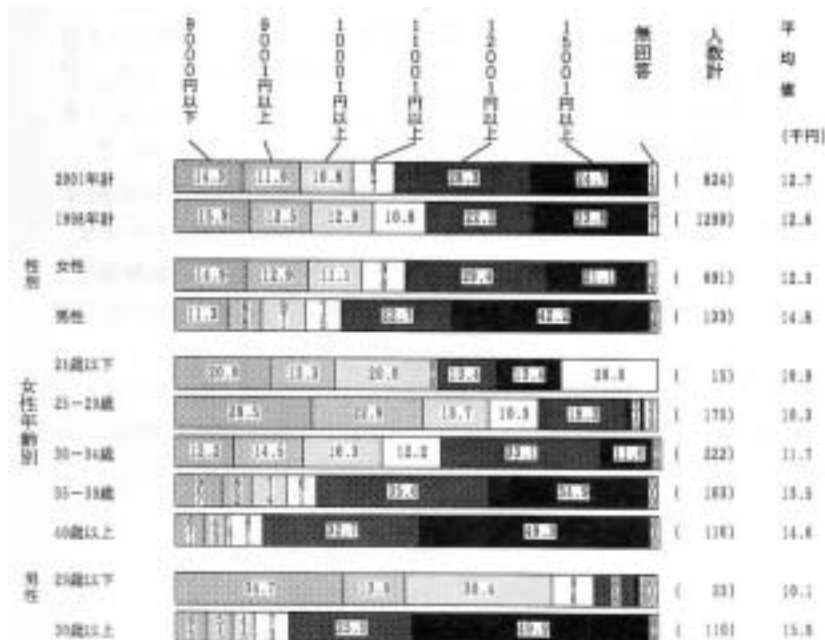
第2-5図 平均添乗日当・国内(地域別)



②海外

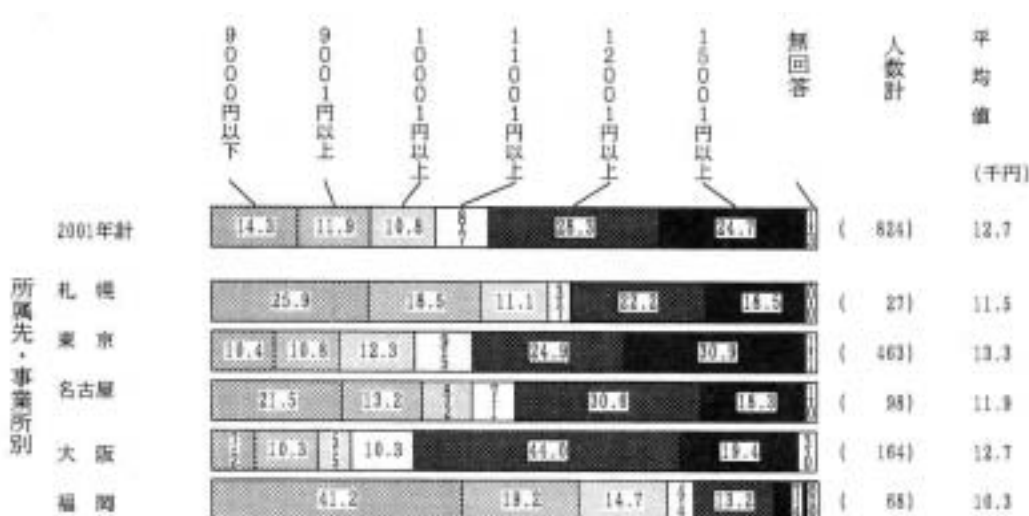
次に海外の平均添乗日当を第2-6図で見ると、全体では12,700円ではほぼ前回と同様でした。しかし、国内同様、今回は前回よりも経験年数の長い添乗員の回答が多いことを考えると、一概に前回と同様とは言えません。国内の日当と比べると海外の方が4,000円上回っていて、年齢別に見ると、年齢が上昇するとともに日当も上がっています。男女別に見ると、女性は平均で12,300円でほぼ全体の平均と同様ですが、男性の平均は14,800円で女性よりも平均で2,500円多くなっています。また、男性の半数近くが15,001円以上でした。

第2-6図 平均添乗日当・海外



第2-7図で地域別に見てみると、福岡が4割以上の方が9,000円以下で、他の地区と比べてもその数が著しく多いことがわかります。また、福岡は15,001円以上が数%しかいなく、逆に東京は15,001円以上が31%で一番多く、9,000円以下は1割でした。平均日当は、東京が13,300円で一番多く、その他の地区はすべて全体の平均以下の日当であることがわかります。

第2-7図 平均添乗日当・海外（地域別）



3. 労働時間

労働時間が長すぎることへの不満は、今回回答した添乗員の半分近くが持っています。ここでは、添乗業務をする際の1日あたりの平均労働時間はどの程度のものなのか見てみます。

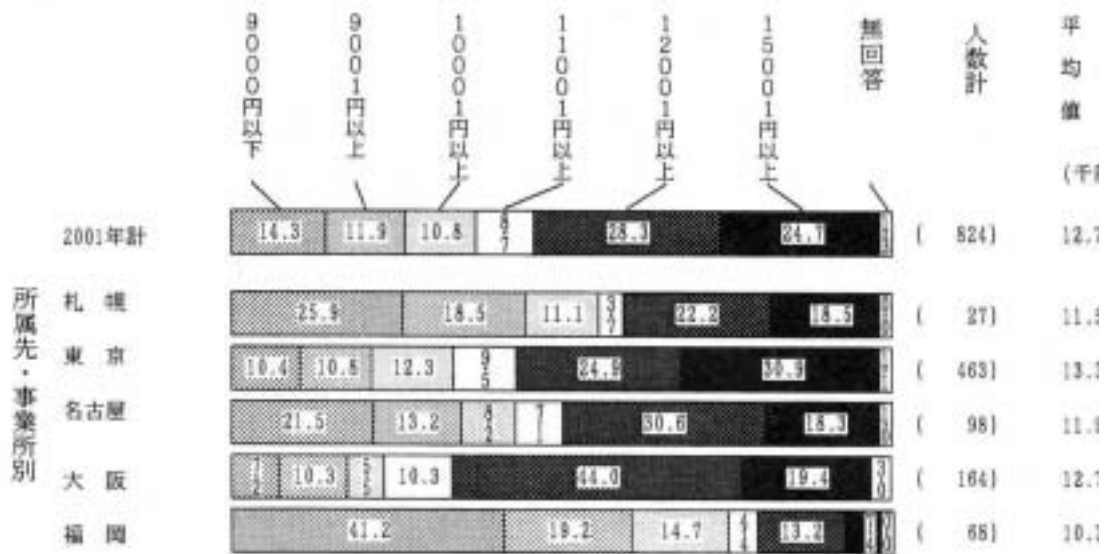
第2-8図により分布を見てみると、全体の約7割が「12時間以上16時間未満」に分布し、1日あたりの平均労働時間が16時間以上の方も11.4%いました。これは他の業種と比べても、長時間労働といえます。添乗時は1日の半分以上の時間を添乗業務に費やしており、これに睡眠や休養、食事などの時間を加えると、自由時間などはほとんどない状態であることがうかがえます。全体の1日あたりの平均労働時間は13.5時間となっております。

性別に見てみると、男性と女性の差はほとんどありませんが、男性の約4割、女性の3割強が14時間以上の労働を強いられていることがわかります。

国内・海外別にみると、国内の平均労働時間が13時間に対し、海外の平均労働時間が13.7時間で、国内添乗に比べ、海外添乗の方が長時間に及ぶ傾向があります。

国内の平均添乗日当が8,700円、海外の平均添乗日当が12,700円であり、これと平均労働時間により時給を試算すると、国内の場合は669円程度、海外の場合は927円程度ということになり、かなり低いことがわかります。

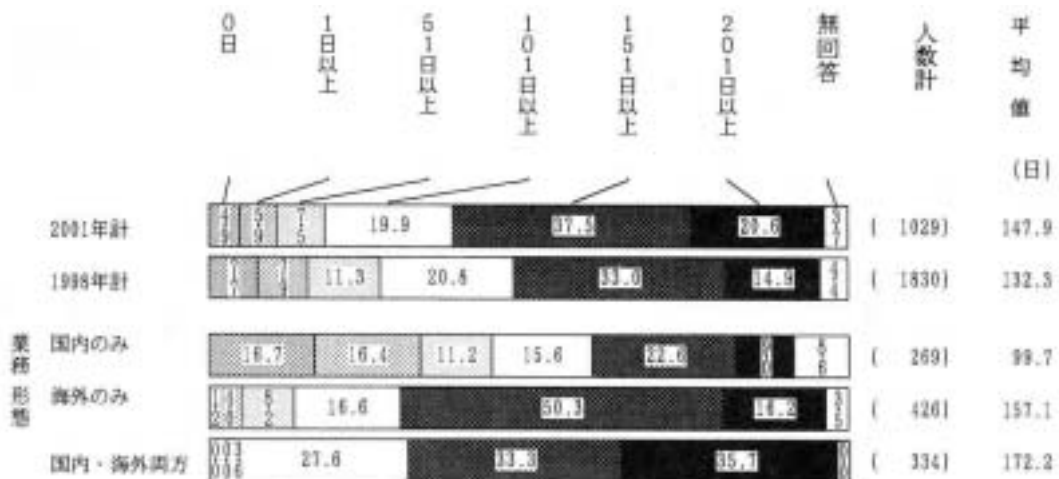
第2-8図 添乗業務時の1日当たりの平均労働時間



(1) 〇〇年の年間添乗日数

第2-9図から分布を見ると、「100日以上150日以下」が19.9%、「151日以上200日以下」が37.5%、「201日以上」が20.6%となっていて、全体の平均は147.9日です。これは、前回(132.3日)の調査と比べるとだいぶ日数が増加していますが、今回はベテラン添乗員からの回答が多かったため、このような結果になったものと考えられます。

第2-9図 〇〇年の年間添乗日数



①添乗業務形態が「国内のみ」の場合

今回、全体ではベテラン添乗員からの回答が多く見られますが、国内だけを添乗している添乗員の分布を見ると、新人からの回答も一部見られ、00年の添乗日数を「0日」とする人が16.7%いるものの「1日以上50日」未満から201日以上まで広く分布しています。「150日以下」が約6割を占めています。平均値は99.7日で、前回よりも10日程日数は増加しています。

②添乗業務形態が「海外のみ」の場合

分布では「151日以上200日以下」が半数を占めています。「150日以下」が30%で、国内のみに比べると大きく下回っています。「201日以上」も約2割を占めていて、国内よりも1回当たりの日数が長いため、添乗日数も国内のみに比べると大きく上回っています。平均値は157.1日です。

③添乗業務形態が「国内・海外の両方」の場合

国内・海外両方の場合は、「201日以上」が35.7%で一番多く、次いで151日以上200日以下」が33.3%、「150日以下」31.2%の順になっています。平均値も172.5日と、国内のみ、海外のみと比べると大きく上回っていて、国内・海外両方添乗している方が添乗日数も一番多いという結果となりました。

(2) 年間の添乗日数についての評価

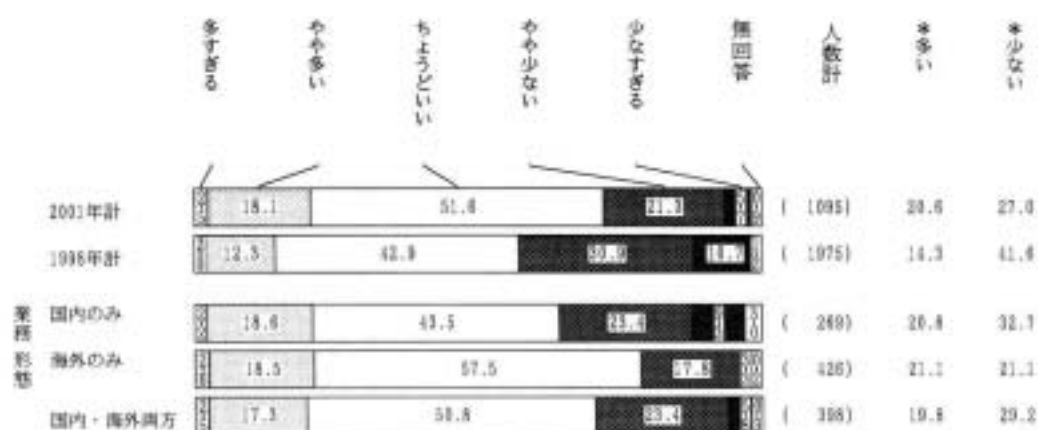
第2-10図より見ると、総計では「ちょうどよい」が51.6%で、「少ない」(「やや少ない」21.3%+「少なすぎる」5.7%)が27.0%で、「多い」(「や

や多い」18.1%+「多すぎる」2.5%)が20.6%という結果になりました。

前回の調査と比べると、「ちょうどよい」が8.7%、「多い」が6.2%それぞれ増えていて、逆に「少ない」が14.7%減っています。これは、やはり先述の通り今回ベテラン添乗員の回答が多いため、ある程度添乗日数については満足している添乗員が多いといった結果が出たといえます。

この評価は実際の添乗日数と自分の希望する日数との差を見てもわかります。(第2-14図中の「151日以上」欄参照)

第2-10図 年間添乗日数について



5. 希望する添乗日当と添乗日数

ところで、派遣添乗員はどの程度の添乗日当と添乗日数を希望しているのでしょうか。ここでも添乗業務形態別に見てみます。

(1) 希望する添乗日当

①国内

実際に支給されている日当の平均8,700円に対し、希望額の平均は11,300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。実際に支給されている日当別にみても、800円～3,400円の分布で現水準を上回る額を希望していることがわかります(第2-11図)。

第2-11図 実際の平均添乗日当別に見た希望する添乗日当(国内)

(単位:円)

		実際の日当(A)	希望する日当(B)	差額(B)-(A)
計		8,700	11,300	2,600
実際の平均添乗日当	6000円以下	5,700	9,100	3,400
	6001円以上	6,300	9,200	2,900
	6501円以上	6,800	9,700	2,900
	7001円以上	7,300	10,000	2,700
	7501円以上	7,800	10,200	2,400
	8001円以上	8,300	10,700	2,400
	8501円以上	8,800	11,200	2,400
	9001円以上	9,300	11,800	2,500
	9501円以上	9,800	12,600	2,800
	10001円以上	10,300	12,700	2,400
	10501円以上	10,800	13,600	2,800
	11001円以上	11,500	13,800	2,300
	12001円以上	12,700	14,600	1,900
	14001円以上	15,800	16,600	800

注) (A)及び(B)は平均値で算出

②海外

実際に支給されている日当の平均は12,700円ですが、希望額の平均は17,500円で現水準に比べ4,800円高い日当を望んでいることとなります。実際の日当別にみても現状より4,000円～6,000円程度の増額を希望していることがわかります(第2-12図)。

第2-12図 実際の平均添乗日当別に見た希望する添乗日当(海外)

(単位:円)

		実際の日当(A)	希望する日当(B)	差額(B)-(A)
計		12,700	17,500	4,800
実際の平均添乗日当	8000円以下	7,500	12,400	4,900
	8001円以上	8,300	13,600	5,300
	8501円以上	8,800	13,300	4,500
	9001円以上	9,300	13,600	4,300
	9501円以上	9,800	15,200	5,400
	10001円以上	10,300	14,300	4,000
	10501円以上	10,800	16,900	6,100
	11001円以上	11,300	15,400	4,100
	11501円以上	11,800	16,800	5,000
	12001円以上	12,300	16,600	4,300
	12501円以上	12,800	17,300	4,500
	13001円以上	13,400	17,300	3,900
	14001円以上	14,500	19,500	5,000
	15001円以上	15,500	20,700	5,200
	16001円以上	16,500	21,700	5,200
	17001円以上	19,900	25,300	5,400

(2) 希望する添乗日数

以上のような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2-13図より分布を見ると、全体の約7割が「151日以上」の添乗日数を希望しています。平均値では170.7日であり、実際の添乗日数(147.9日)よりも23日多く希望しています。

以下では業務形態別に見てみます。

①「国内のみ」の場合

まず、国内のみの人の望ましい添乗日数についてみると、平均値は164.3日であり、実際の「国内のみ」の人の添乗日数は99.7日なので、実際よりも65日多く望んでいます。従って「国内のみ」の人は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いえます。

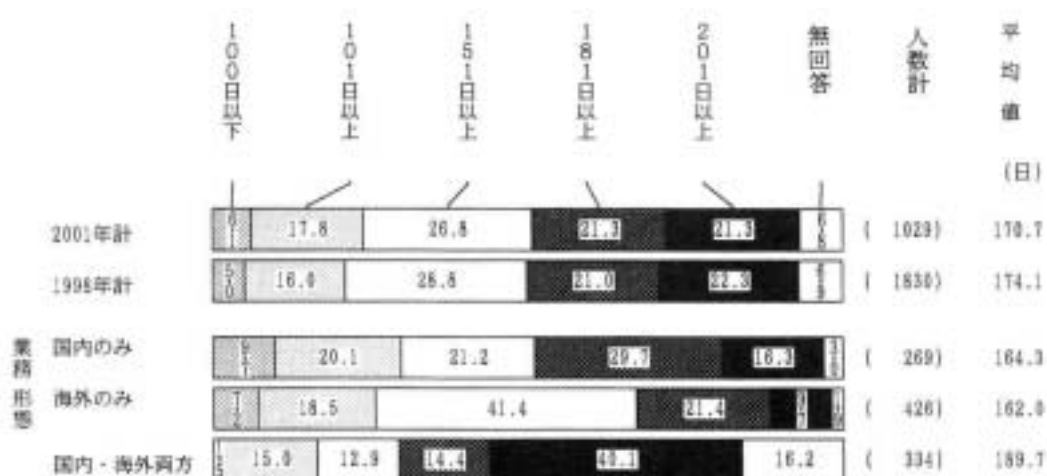
②「海外のみ」の場合

海外のみの人の望ましい添乗日数の場合は、平均値が162.0日で、実際の添乗日数が157.1日ではほぼ希望と実際とが一致していることが伺え、「海外のみ」の人は日数は現状維持で、日当の増加を主に望んでいることがいえます。

③「国内と海外の両方」の場合

国内・海外両方に添乗している人の場合は、平均値が189.7日で実際の添乗日数が172.2日であるため、実際よりも17日多く望んでいます。これは「国内のみ」同様、日当額及び日数の増加を望んでいることがうかがえます。

第2-13図 望ましい日当で望ましい年間添乗日数



6. 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、日数と日当を掛け合わせて年収を算出しています。全体では、実際と希望の差額は国内のみが100万円弱、国内・海外両方及び海外のみが93万円であり、いずれも100万円近く年収を多く望んでいることがわかります。つぎに、実際と希望の日数の差に着目すると、海外のみと国内・海外両方の国内は実際と希望が大きく開いていないため日数の増加はあまり望んでいません。もっぱら日当の増額を希望しているといえます。

さらに、00年に151日以上添乗を行った人に限定してみると、年収の実際と希望の差は国内のみが46万円、国内・海外の両方が76万円、海外のみが78万円程度年収増を希望しています。日数も含めて考えてみると、00年に151日以上添乗している人は日数は実際より減らしてほしいが年収は増やしたいということで、日数の増加による収入増ではなく日当の増額によって年収を増やしたいと考えている人が多いようです。

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)	
		日数 (日)	日当 (円)	添乗業務による年収 (円)	日数 (日)	日当 (円)	添乗業務による年収 (円)	日数の差 (日)	年収の差 (円)
全体計	国内のみ	99.7	8,000	797,600	164.3	10,900	1,790,870	64.6	993,270
	国内・海外両方	172.2		1,803,760	189.7		2,730,920	17.5	927,160
	(国内)	63.0	9,200	579,600	57.1	11,600	662,360	-5.9	82,760
	(海外)	109.3	11,200	1,224,160	132.6	15,600	2,068,560	23.3	844,400
	海外のみ	157.1	14,100	2,215,110	162.0	19,400	3,142,800	4.9	927,690
151日以上	国内のみ	186.6	8,700	1,623,420	182.4	11,400	2,079,360	-4.2	455,940
	国内・海外両方	199.7		2,183,150	197.7		2,941,820	-2.0	758,670
	(国内)	69.7	9,500	662,150	57.8	11,900	687,820	-11.9	25,670
	(海外)	130.0	11,700	1,521,000	140.0	16,100	2,254,000	10.0	733,000
	海外のみ	185.7	14,300	2,655,510	174.4	19,700	3,435,680	-11.3	780,170

(注) 「国内・海外両方」の年収については、国内と海外の内訳を合計している。

7. 添乗日当以外の付加手当の支給実態

ここまでは、主に添乗業務から得る日当を中心に見てきましたが、添乗日当以外の付加手当も添乗員にとっては収入の一部です。以下では、それらについて見てみます。

(1) 〇〇年の年間打合せ・精算日数

はじめに、添乗に伴う打合せや精算のための日数はどの程度の日数であるのか、添乗業務を主たる仕事をしている人を対象に、業務形態別に見てみます。従って、対象データは実質稼働経験年数が1年以上で、年間添乗日数が151日以上の人に限定しています(第2-15図)。

平均値で見ると、「国内のみ」が77.8日と最も多く、逆に「海外のみ」は35.4日と最も少なくなっています。「国内・海外両方」は双方の中間に位置し、平均値は62.3日です。国内は海外に比べ添乗1回当たりの日数が少ないため、当然添乗回数も多くなり、その分打合せや精算の回数が多くなっていることが言えます。

第2-15図 〇〇年の年間打合せ・精算日数の合計
(経験1年以上で〇〇年添乗日数が151日以上の人を対象)

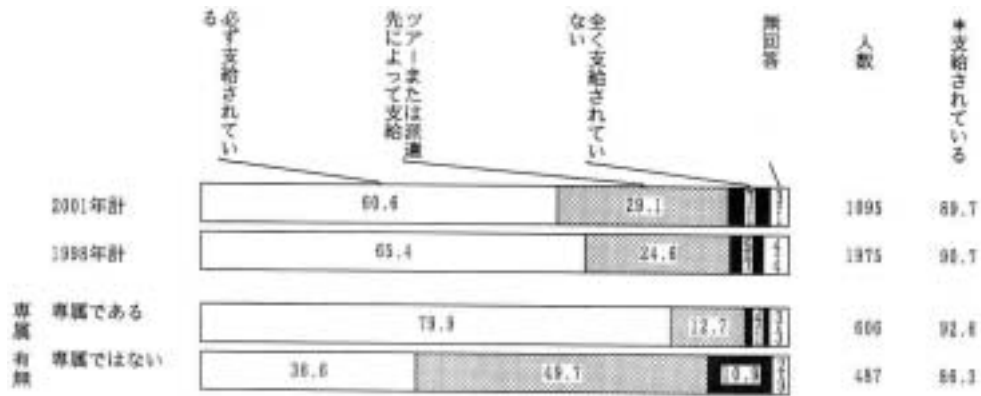
業務形態	平均日数
国内のみ	77.8
国内・海外両方	62.3
海外のみ	35.4

(2) 出発前の打合せ日当の支給実態

まず、添乗出発前の打合せ日当の支給状況は、「必ず支給されている」が60.6%、「ツアーまたは派遣先によって支給」が29.1%、他方「全く支給されていない」は7.1%です(第2-16図)。前回の調査と比べると、「全く支給されていない」が1.4%、「ツアーまたは派遣先によって支給」が4.5%それぞれ増え、「必ず支給されている」は逆に5.2%減っている結果となりました。

また、専属として特定の旅行会社に派遣されている人は約80%が「必ず支給されている」のに対し、専属でない人の場合は36.6%しか必ず支給されず、「ツアーまたは派遣先によって支給」が約半数を占め、「全く支給されない」が1割を超えています。専属と比べ非専属の支給状況はかなり悪いといえます。

第2-16図 付加手当の支給実態、出発前の打合せ手当



(3) 帰着後の精算日当の支給実態

帰着後の精算日当については、「必ず支給されている」が42.1%、「ツアーまたは派遣先によって支給」が29.5%、他方「全く支給されていない」は23.8%です。(第2-17図) 前回の調査と比べると、打ち合せ日当同様「全く支給されていない」と「ツアーまたは派遣先によって支給」が増え、「必ず支給されている」が減っている結果となりました。

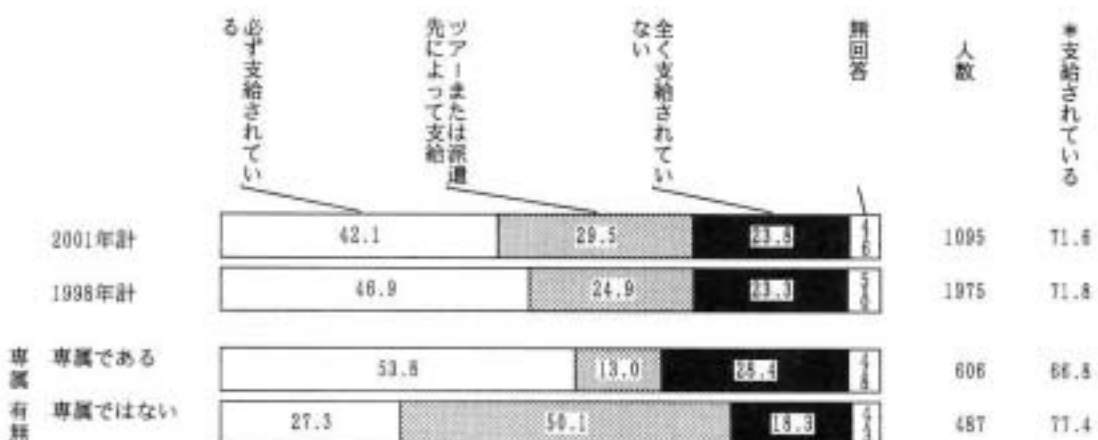
また、今回の打ち合せ日当と比べて、精算日当は「必ず支給されている」が18ポイント低いのが特徴です。

こうした状況は旅行会社の専属かどうかによって異なっています。専属の場合は「必ず支給されている」が53.8%であるのに対し、非専属は27.3%で打ち合せ手当同様専属に比べ非専属の方が支給状況が悪くなっています。打ち合せ手当と比較してみると、専属であっても専属でなくても支給状況は悪くなっています。専属の場合、打ち合せ手当で「全く支給されない」が4.1%なのに対し、精算手当では28.4%が全く支給されていず、打ち合せ手当より

2

割以上増えています。

第2-17図 付加手当の支給実態、帰着後の精算手当

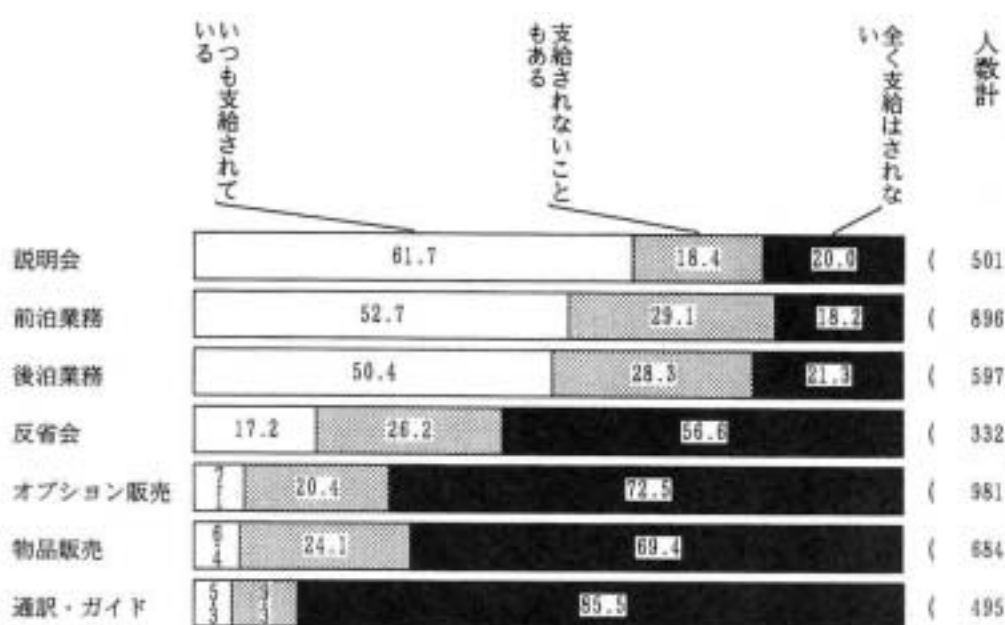


(4) その他の付加業務手当の支給実態について

ここでは、オプション販売、前泊、後泊、通訳・ガイド、説明会、反省会、物品販売などの付加業務の手当の支払状況について見てみます。

まず、第2-18図から総計を見ると、「いつも支給されている」の比率が多いのは「説明会」(61.7%)、「前泊」(52.7%)、「後泊」(50.4%)であり、前回の調査結果と同様でした。逆に「全く支給されない」の比率が多いのは「通訳・ガイド」(85.5%)、「オプション販売」(72.5%)、「物品販売」(69.4%)で、添乗中にとりおこなう業務については総じて支給されていないことがわかります。

第2-18図 付加手当の支給状況



8. 添乗業務で改善して欲しい点

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ほしい業務はどのようなものであるか、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。総計で上位にあがった業務を示すと以下の通りになります。

(第2-19図)

第2-19図 添乗業務でイヤな業務及び改善してほしい業務 (全体)

順位	一番イヤな業務内容	一番改善してほしい業務内容
第1位	無理な添乗でマニュアルに従うこと (48.2%)	無理な添乗でマニュアルに従うこと (52.9%)
第2位	トラブル・クレーム処理 (40.5%)	通訳・ガイド業務 (28.3%)
第3位	宴会同席 (29.0%)	物品販売 (27.9%)
第4位	物品販売 (28.6%)	トラブル・クレーム処理 (24.6%)
第5位	オーガナイザー接待 (21.6%)	オプション販売 (23.3%)

このように、「一番イヤな業務内容」で上位にあがっていた業務の改善を期待する人が多くなっています。「無理な添乗でマニュアルに従うこと」が一番イヤな業務であり、一番改善してほしい業務であるという結果になりました。

本調査では、回答者に添乗業務にかかわることについて記入させる「自由記入欄」を設けており、その中では、「無理な添乗でマニュアルに従うこと」というのは、日程的及び時間的に難しいにもかかわらず派遣先から指示のあるマニュアルに従うことによってお客様からのクレームになってしまうということから一番イヤであり、一番改善してほしい業務の第1位になっています。また、「トラブル・クレーム処理」については、添乗員が悪いわけではないにもかかわらず全て添乗員のせいになってしまうことから上位に上がっています。「宴会同席」はお酌の強要やセクシュアルハラスメントの問題、「物品販売」は、添乗員が当日大量の物品を持参し、また、多額の現金を持ち帰らなければならない、「オーガナイザー接待」は時間が深夜に及ぶため、ということを経由してイヤな業務及び改善してほしい業務の上位にあげられていることが本調査の「自由記入欄」から見て取れました。

「通訳・ガイド業務」及び「オプション販売」については、イヤな業務の上位にはあがりませんが、改善してほしい業務の上位にはあがっていて、これは既にみたように、付加手当での支払状況が芳しくないことが改善希望の上位にあがっている要因になっているようです。

性別にしてみると、男性・女性ともに「無理な添乗でマニュアルに従うこと」がイヤな業務及び改善してほしい業務の第1位でした。男性は「通訳・ガイド業務」はイヤな業務及び改善してほしい業務の上位にあがってはいず、「集金業務」について改善を期待する人が多くなっています。女性はほぼ全体の結果と大きく変わりませんでした。(第2-20・21図)

第2-20図 添乗業務でイヤな業務及び改善してほしい業務 (性別・男性)

順位	一番イヤな業務内容	一番改善してほしい業務内容
第1位	無理な添乗でマニュアルに従うこと (47.6%)	無理な添乗でマニュアルに従うこと (51.8%)
第2位	トラブル・クレーム処理 (34.6%)	物品販売 (31.9%)
第3位	物品販売 (29.8%)	オプション販売 (26.2%)
第4位	オプション販売 (22.0%)	トラブル・クレーム処理 (25.1%)
第5位	オーガナイザー接待 (21.5%)	集金業務 (24.1%)

第2-21図 添乗業務でイヤな業務及び改善してほしい業務（性別・女性）

順位	一番イヤな業務内容	一番改善してほしい業務内容
第1位	無理な添乗でマニュアルに従うこと (48.3%)	無理な添乗でマニュアルに従うこと (53.1%)
第2位	トラブル・クレーム処理 (41.8%)	通訳・ガイド業務 (30.1%)
第3位	宴会同席 (31.0%)	物品販売 (27.1%)
第4位	物品販売 (28.3%)	トラブル・クレーム処理 (24.4%)
第5位	通訳・ガイド業務 (22.2%)	オプション販売 (22.7%)

国内・海外別にみると、国内では「オプション販売」の改善希望が多く、「1人で2台分のバスを担当すること」が上位にあがってきています。海外では「通訳・ガイド業務」に改善の希望が高く、「ショッピング案内」がイヤな業務及び改善してほしい業務の上位にあがっていますが、「自由記入欄」で見ると、ショッピング案内をする回数が必要以上に多く、それがクレームになっている。ということから上位にあがっているものと思われます。（第2-22、23図）

第2-22図 添乗業務でイヤな業務及び改善してほしい業務（国内）

順位	一番イヤな業務内容	一番改善してほしい業務内容
第1位	無理な添乗でマニュアルに従うこと (48.7%)	無理な添乗でマニュアルに従うこと (56.9%)
第2位	トラブル・クレーム処理 (43.9%)	オプション販売 (42.8%)
第3位	宴会同席 (33.1%)	トラブル・クレーム処理 (27.9%)
第4位	オプション販売 (32.0%)	物品販売 (26.4%)
第5位	物品販売 (25.7%)	1人で2台分のバスを担当 (24.9%)

第2-23図 添乗業務でイヤな業務及び改善してほしい業務（海外）

順位	一番イヤな業務内容	一番改善してほしい業務内容
第1位	無理な添乗でマニュアルに従うこと (53.3%)	無理な添乗でマニュアルに従うこと (55.6%)
第2位	トラブル・クレーム処理 (45.8%)	通訳・ガイド業務 (47.7%)
第3位	通訳・ガイド業務 (34.3%)	ショッピング案内 (27.7%)
第4位	物品販売 (28.6%)	トラブル・クレーム処理 (27.0%)
第5位	ショッピング案内 (23.7%)	物品販売 (24.9%)

9. 地域別にみた労働条件実態の違い

(1) 札幌

他の地区に比べ、国内を専門に添乗している人（56.5%）が多く、これは他地域からの受け地添乗が多いということがその理由であると思われます。男女の比率をみると、男性の比率（25.8%）が一番多い地区であります。また、複数の旅行会社に派遣されている人（51.6%）が過半数を占めており、他の地区と比べても一番多いことが特徴です。

添乗経験年数（6.0年）は東京・福岡に次いで多く、経験日数（1,064.7日）も東京に次いで2番目に多くなっています。

年間の添乗日数（166.9日）は他地区と比べて一番多く、平均添乗日当をみると、国内（8,100円）・海外（11,500円）ともに、福岡に次いで下から2番目に低く、全地区の平均を下回っています。これは、勤続1年以上で00年の年間添乗日数が151日以上に限定して00年の年収（201.2万円）をみても同じことが言え、下から2番目で全地区平均を大きく下回っています。

ただし、受け地添乗が多いということもあり、添乗業務時の1日当たりの労働時間（12.4時間）は他地区に比べやや短めです。

(2) 東京

5地区のうち、海外を専門に添乗している人（54.6%）が一番多く、年齢（35.5歳）ももつとも高く、経験年数（7.7年）及び経験日数（1,135.3日）も長くなっています。

年間の添乗日数（145.2日）は福岡に次いで下から2番目ですが、添乗日当は国内（9,300円）・海外（13,300円）ともに一番く、00年の年収をみても5地区でもつとも高い253万円です。

1日当たりの労働時間は業務形態の構成を反映して13.8時間といずれの地区も上回っています。

(3) 名古屋

添乗経験が1年以上3年未満の人が一番多く、平均年齢（31.7歳）も5地区の中では比較的低くなっていて、名古屋は国内専従、海外専従ということではなく、国内海外両方添乗する人（51.1%）が過半数を占めています。

00年の年間添乗日数は150.5日、00年の年収は212.2万円で、それぞれ5地区の中間に位置していますが、平均添乗日当は国内が8,400円、海外が11,900円でそれぞれ5地区の平均を下回っています。

1日当たりの労働時間は13.2時間でこれも5地区の中間に位置しています。

(4) 大 阪

5つの地区のうち、添乗経験（5.2年）がもつとも浅く、これに比例して経験添乗日数（824.3日）も一番下位に位置していて、平均年齢も一番若く31.5歳です。

大阪は国内専従、海外専従、国内・海外両方に片寄りがなく、他の地区と比べると平均的です。また、特定の旅行会社専属の比率（58.3%）は5地区の中で一番多い数値です。

年間添乗日数（152.9日）は札幌に次いで多く、年収（222.1万円）は東京に次いで2番目に位置しています。添乗日当は国内が8,800円、海外が12,700円で、5地区の平均の数値とほぼ同じでした。

添乗業務時の1日当たりの労働時間は13.3時間で東京に次いで長くなっています。

(5) 福 岡

添乗経験（6.1年）が比較的長い添乗員が多く、経験添乗日数は1,020.8日です。添乗員は海外専従者が少なく、国内・海外両方が61.4%で5地区の中で一番多い一方、00年の年間添乗日数は142.3日で一番少なく、00年の年収も188万円が一番下位に位置しております。

添乗日当についても、国内（7,900円）・海外（10,300円）とも5地区でもっとも少なく、海外にいたっては5地区平均より2,400円下回っています。年齢（33.1歳）は東京に次いで高いのにもかかわらず、日当及び年収が一番低くなっています。

1日当たりの労働時間は12.9時間で他地区と比べても札幌に次いでやや短めでした。

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。

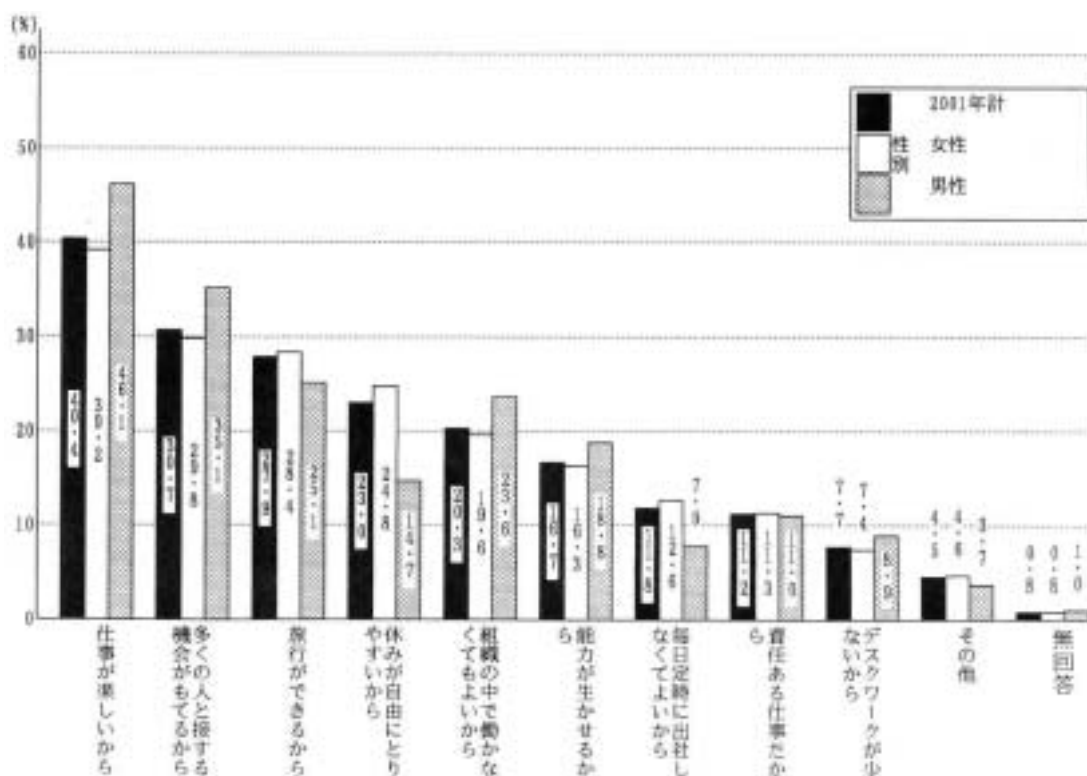
第3-1図には、10項目のうち2つ以内で選択してもらった結果を示しています。

もっとも多いのは、「仕事が楽しいから」で40.4%を占め、これに、「多くの人と接する機会が持てるから」が30.7%、「旅行ができるから」が27.9%で続いています。これは前回の調査でも同じ結果でした。

第2章の「労働条件の不安・不満」の上位を占めていた、「日当が低い」、「収入が不安定」といったようなことがあっても、仕事が楽しく、多くのお客様と接することができ、旅行ができるといった魅力があるからこの仕事を続けられるということが言えると思います。

性別にしてみると、上位の項目は性による違いはみられないものの、女性は男性に比べ、「旅行ができるから」(28.4%)、「休みが自由にとりやすいから」(24.8%)や「毎日定時に会社しなくてよいから」(12.6%)の回答がより多く、男性は、「多くの人と接する機会がもてるから」(35.1%)、「組織の中で働かなくてもよいから」(23.6%)や「能力が活かせるから」(18.8%)の回答が女性をそれぞれ上回っています。これも前回の調査と同様でしたが、女性は趣味的な面の充足に、男性は自己実現を図ることに、より高い関心が示されていることがわかります。

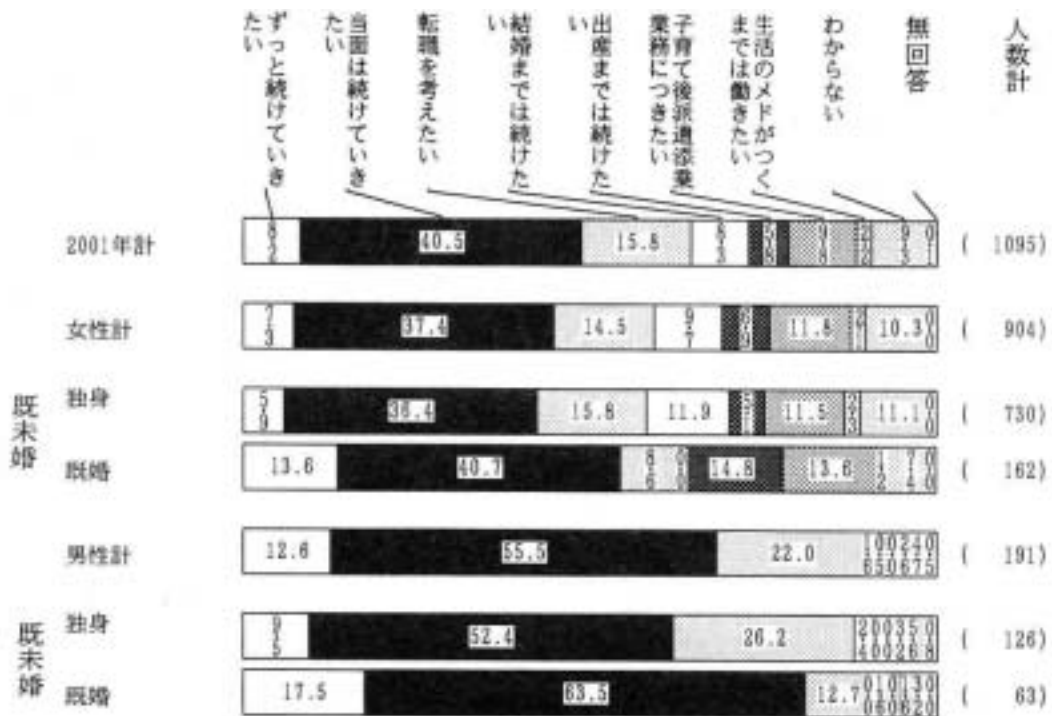
第3-1図 添乗業務の魅力（2つ選択）



2. 派遣添乗業務についての継続意志

派遣添乗業務を今後も継続していくことについてどのように考えているのか、「わからない」を含めた8項目のうちあてはまるものを1つ選んでもらいました（第3-2図）。

第3-2図 派遣添乗業務についての継続意志



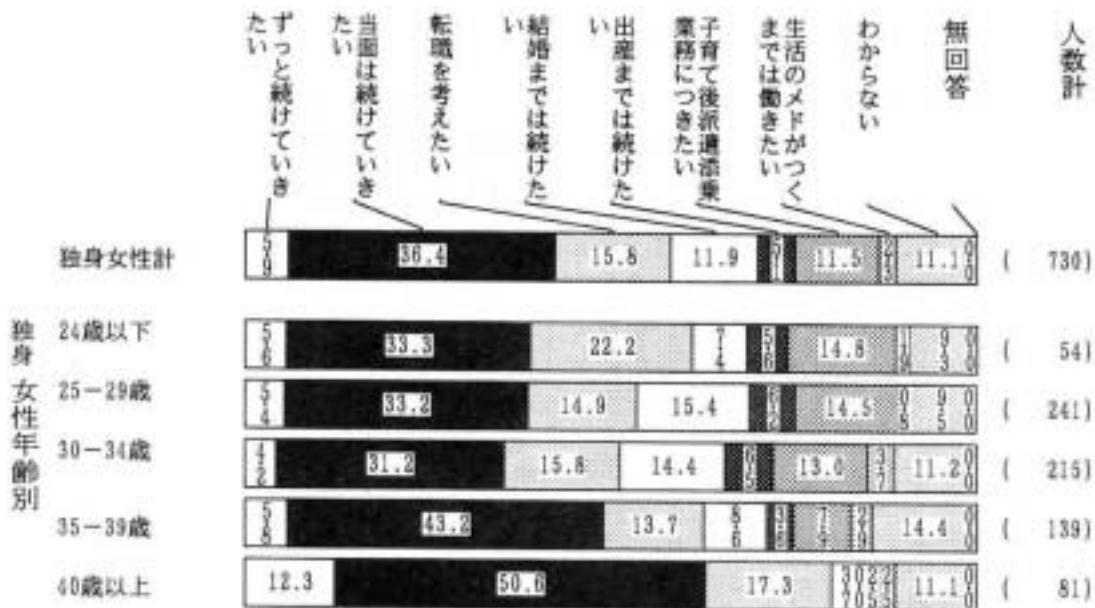
男女とももっとも多いのは「当面は続けていきたい」で40.5%を占め、これに「ずっと続けていきたい」の8.2%を合わせると、半数近くは今後も派遣添乗業務を継続する意志を持っていることとなります。

女性の場合、結婚・出産を機に辞めることを考えている人は約3割いて、その内訳は、「結婚までは続けた」が9.7%、「出産までは続けた」が6.9%を占め、「子育て後に派遣添乗業務につきたい」が11.8%となっています。これらに対し、「転職を考えたい」が全体で15.8%を占めています。

継続意志については既婚者と独身者でも異なっていて、既婚者の方が添乗業務を続ける意志は強く、「ずっと続けていきたい」・「当面は続けていきたい」が、男性女性ともに未婚者を上回っています。ちなみに独身女性のうち11.9%は「結婚まで」、5.1%は「出産まで」と回答しているのに対し、既婚者では「出産まで」が1割強(13.6%)占めています。また、男性と女性を比べると、男性の方が継続意志が強いことがわかります。

さらに、第3-3図で独身女性を年齢別にみると、「ずっと続けていきたい」と「当面は続けていきたい」とを合わせた比率が40歳以上の女性では6割強あり、若年層と比べ、派遣添乗員として働き続けることを望んでいる人は多くなっています。

第3-3図 派遣添乗業務についての継続意志（独身女性年齢別）



このように、男女ともに半数前後の人は今後も派遣添乗員として業務に就くことを希望しているものの、「当面続けていきたい」という回答を消極的な転職希望者と考えた場合、結婚や出産を機に派遣添乗員の仕事を辞めることを考えている女性を加えると、転職を考えているのは全体の7割に達します。こうした回答には、収入の低さと不安定さ、長時間労働、福利厚生整備状況なども反映していると思われます。

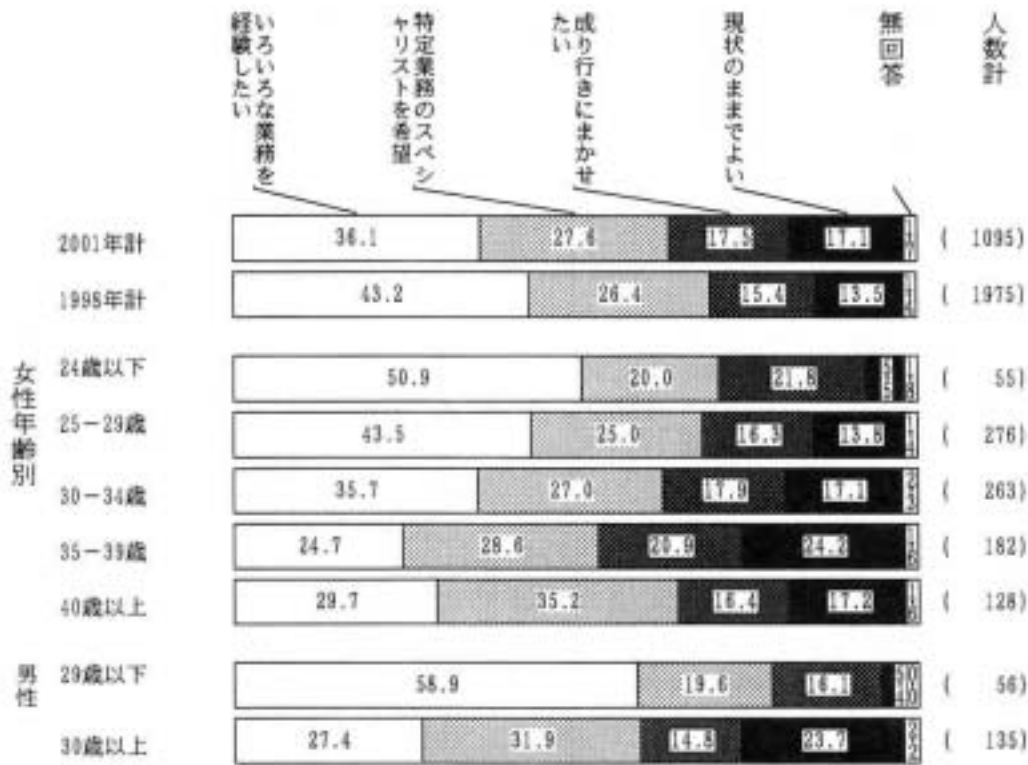
3. 今後の添乗業務に対する希望

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でしょうか。

もっとも多いのは「いろいろな業務（主催・手配・視察）を経験したい」であり36.1%を占めています。以下、「特定業務のスペシャリストを希望」が27.6%で続き、「成り行きにまかせたい」は17.5%、「現状のままでよい」17.1%でした。「いろいろな業務（主催・手配・視察）を経験したい」と「特定業務のスペシャリストを希望」の双方の比率を合わせ、「今後の業務について積極的な希望あり」とくくると63.7%となり、6割強の人は今後も積極的に添乗業務にかかわっていくことを考えています。

また、年齢別にみても、年齢の若い人ほど「いろいろな業務」をより多く回答しており、国内のみならず、海外に添乗したり、一般募集だけではなく手配団体、視察団体といった添乗業務に広く携わりたいといったものを含んでいることが推測できます。これに対し、年齢が高くなるほど「特定業務のスペシャリスト」により多くの回答をしています。（第3-4図）

第3-4図 今後の添乗業務に対する希望

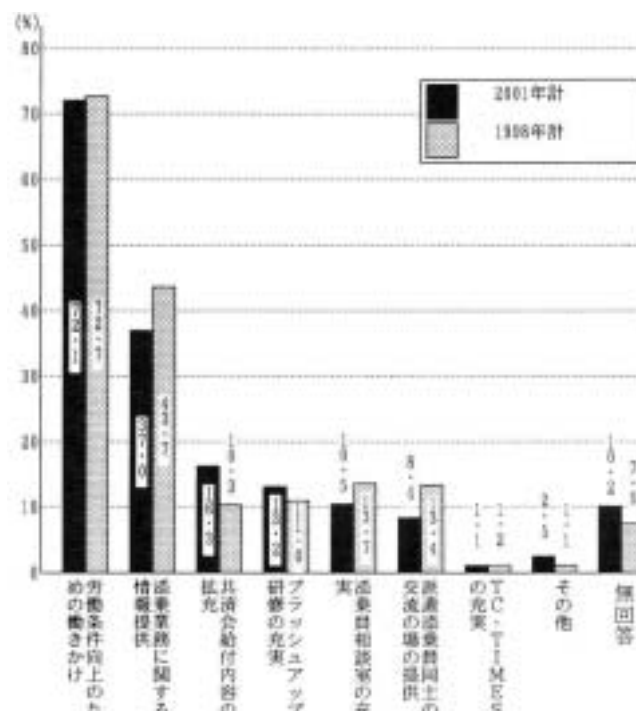


4. 協会に希望する充実して欲しい活動（2つ選択）

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ほしいと希望する活動について2つ以内で選んでももらいました。

第3-5図では、総計の結果を示したのですが、もっとも多いのは「労働条件向上のための働きかけ」で72.1%を占めています。この数値は前回とほぼ同じでありました。次に多かったのが「添乗業務に関する情報提供」で、37.0%でした。その他はすべて2割に満たないという結果になりましたが、これからみてもわかる通り、大半の派遣添乗員は労働条件の向上のための働きかけを強く求めているとともに、情報提供の要望も高いということがいえます。

第3-5図 協会に希望する充実して欲しい活動（2つ選択）



第4章 添乗業務に関する添乗員の意見

本調査では「自由意見記入欄」を設け、添乗業務に関する添乗員の方々の意見を自由に記入していただきました。ここには、添乗員の本音の部分が込められております。記入していただいた意見について、事柄をいくつか分類してまとめてみました。

1. 賃金関係

(1) 添乗日当・給料について

日当及び給料の安さに対する意見は非常に多くありました。そのほとんどが、「仕事内容と日当が見合っていない」、「何年も給料があがらない」、「収入が不安定」といったものでした。ツアーの低廉化によるしわ寄せがきているものと思われます。このままの給料では普通に生活することもできないため、転職を考えざるを得ないといった声も多くありました。このままでは添乗員志望者の減少に加え、優秀な人材の確保という面でも大きな影響を及ぼす問題であるといえます。

回答した添乗員の意見でいくつか抜粋すると、

- ①「過酷な労働条件で働いているのにこの安い給料というのは恥ずかしくて回りに言えない」
- ②「ここ8年位日当が下がることはあっても上がることはない」
- ③「すばらしくやりがいのある仕事ではあるが、続けていきたくても経済面で辞めざるを得ない」
- ④「毎年日当が下げられており、家族を持つもの（子供）は不安が一杯である」
- ⑤「添乗員の給料では生活できないので、親と同居あるいはお金に困っていない人しか続けられないと思う」
- ⑥「拘束時間が長いわりには責任が重く日当が低い。実稼動時間で割ればコンビニエンスストアのバイトの方がよいほどです。本気で<プロフェッショナル>を育てようという考えは感じられない」

このように、添乗員は日当が低いにもかかわらず、業務を続けているが先々の不安を抱えながら仕事をしていて、添乗業務を続けていきたい気持ちはあるにしても目の前の生活が苦しくなり辞めざるを得ないといった実態がうかがえます。また、意見の中に、「日当が安くてやっとの思いで生活しているのに、ツアーに参加するお客様は添乗員が高給取りと思っている人がたくさんいる」といったものもあり、添乗員とツアー参加客の意識との間のギャップも大きいようです。

(2) 付加手当について

添乗員は、添乗日当及びその他各種手当を主な収入にしていますが、第2章でも触れた通り、付加手当について支給状況が芳しくありません。ツアー低廉化により、通訳・ガイド業務や物品販売、オプション販売や長時間労働等、添乗員の業務が増えているのに、その対価が伴わないという実態に多くの意見が出ています。また、添乗する際の基本的業務である打合せ・精算についての手当支給状況についても何とかしてほしいといった声も多数出ています。

主な意見は以下の通りです。

- ①「ツアー代金を下げるため、ガイドやアシスタントを外したり、現地ガイドが外国語ガイドになっていることにより、添乗員は現地で通訳やガイド業務を行っているが、その手当はもらえない。やってて空しさを感じる」
- ②「旅行会社の売上を増やすために、車内販売もたくさん売れるよう一所懸命やっているが、いくら売っても配るのが大変なだけでそれに対する手当も一切もらえない。売上に対してでもいいので手当をもらえればやりがいがあるし、一層やる気になる」
- ③「最近アシスタントやガイドを削っているところが多く、夜遅いツアーにもアシスタントが付いていないために添乗員が付いていくことになることもあります。これも添乗業務のうちですが、かなりの重労働でそれに対する手当が支給されないためタダ働きさせられている。添乗員はボランティアではないため、手当を支給して欲しい。このままでは能力のある添乗員がどんどん辞めていくと思います」
- ④「ツアー内容によっては、長時間労働になるのはもはや仕方のないことだと思っていますが、旅行業約款に8：00～20：00となっている以上、その時間外の労働に対する時間給は出して欲しい」
- ⑤「宴会のある仕事とない仕事とで、同じ日当というのは納得できない。宴会手当が付くのが当然だと思う」
- ⑥「打合せ・精算手当も旅行会社によっては出してもらえません。添乗するには打合せや精算も十分大切な仕事だと思いますし、そのことで時間もかなり拘束されるわけですから、それに見合う手当を支給して欲しい」

以上のように、添乗員としては旅行会社のためや、お客様に旅行を充分楽しんでもらうために努力し、業務を行っていますが、それに対する対価が伴わないことに対する不満が出ているようです。

2. 派遣元・派遣先に対する意見

ここでは、添乗員が所属している派遣元及び派遣先である旅行会社に対する意見について、派遣元及び派遣先に分けて整理することといたしました。

(1) 派遣元に対する意見

派遣添乗員としては、所属する派遣元からの要請により添乗業務を行うという業態になっているため、添乗員の意見としてはアサインに関するものがほとんどでした。

主な意見は以下の通りです。

- ①「アサインに片寄りがあり、アサイナーの好き嫌いで仕事を入れられることがある。好かれている人はいいコースが入るし、添乗でミスをして仕事も来る。逆に嫌われている人はきついコースばかり入れられ、クレームを持ってこようものなら次から仕事も来なくなる。人間だから好き嫌いあっても露骨に出さないで欲しい」
- ②「健康管理も仕事のうちというなら、激しいアサインはやめて欲しい」
- ③「なかなか海外添乗に出られない。海外はいつも同じ人がアサインされている。これではいつまでたっても新人はそういう仕事ができない。新人をもっと積極的に育てるという考えを持ってアサインを付けて欲しい」
- ④「添乗員の責任ではないクレームについて、派遣会社は旅行会社の言いなりですべてその責任を添乗員に押し付け、添乗員を守ろうとはしない」

以上のように、アサインに対する意見はやや感情的に言っている部分があるにせよ実際アサインされないと仕事が発生しない添乗員にとってこのことは死活問題です。従って派遣元としてもアサインについてはその基準や方針をきちんと明確にしておくことが自社の添乗員を大事にするということに繋がっていくことと思われまます。

(2) 派遣先に対する意見

派遣先である旅行会社に対しては、添乗業務内容に関する意見が多くありました。これは旅行代金値下げによるしわ寄せが添乗員の業務過多につながっていることに対するものが多く、また、このことにより添乗員の業務範囲が不明確であることに対する意見がそのほとんどでした。

意見内容は以下の通りです。

- ①「ツアー代金を下げようと、No-guide やE S Gが多くなり、添乗員が代わりをやっている。ガイド、通訳、添乗員の仕事をきっちりと分けるべき」
- ②添乗員一人で70～130人（バス2～3台）を対応するツアーが当たり前になっているように思う（自身今年に入って5、6本は一人で2台以上のツアーに添乗している）。それとツアー内容が全体的に非常に落ちているので負担が現場の人間（添乗員）にかかることを理解し改善してほしい。

- ③「バス車内での土産物の販売は、実際お客様に喜ばれているものも多くあるので、ある程度は良いと思うのですが、あまりにも多くの品数があると本来の添乗業務に支障が出るので、もう少し絞って欲しい。」
- ④「ツアーで回収するアンケートで、5段階評価する旅行会社があるが、人に点数を付けるなんて考え方はおかしいと思う。また、バス車内で行う物品販売の売上額で添乗員のランク評価につながるのはおかしい！物品販売は添乗員の本来業務ではない」
- ⑤「添乗員のミスでも何でもないのでにもかかわらず、旅行会社はお客様に対して「添乗員のミスなので責任を取らせませす」の一言で終わってしまい、旅行会社側は迷惑料の名目で添乗員にその金額を請求してきます。正当でもないのに金額を支払わされ、支払った後は「あの添乗員はもう要らない」などと一方的に突き放される。このような環境を改善してほしい」

以上のような意見がありました。但し、添乗員としてはこれらの業務に対して、添乗員の本来業務ではないからやらないというわけではなく、これは付加料金の支払状況にも関係してきますが、付加業務に対してそれなりの手当がないことに対する不満からきている意見で、逆に手当がもらえればその業務に対しても一所懸命旅行会社のために行うといった意見も多数ありました。その他、旅行客からのセクハラ行為に対して、旅行会社が毅然とした態度をとって欲しいという意見もありました。

3. 労働時間について

添乗業務は事業場外労働であること、宿泊先等お客様と同一であることや夜は2次会等の宴席に付合わされるといった、朝から晩まで業務を行っているという現状に対する意見が数多く聞かれました。

主な意見は以下の通りです。

- ①「修学旅行時の労働時間（06：00～02：00）はひどすぎる。労働時間の徹底を図って欲しい」
- ②「睡眠時間と食事は人並みに取らせて欲しい（3日間寝ずに働いたこともよくあるし、丸1日何も食べないこともある）。栄養不足・睡眠不足でツアー中に倒れたこともある」
- ③「夜間までの仕事を続けて10日以上するのは辛い。今まで仕方ない、仕事だから…と頑張ってきたが、労働基準法違反なのではと思う。改善してくれれば大変嬉しい」
- ④「8：00～20：00という労働時間は全く意味がない！添乗員は朝食前から仕事をし、寝るのは日にちが変る頃という添乗員が多いと思います。改善して欲しい」

添乗員は一度添乗に出れば、夜中であってもお客様に何かあれば寝る間も惜しんで対応しているのが現状です。しかしながら、ピーク時等は休みなく連続で添乗していて、そのことで体調を崩してしまい、ツアーに支障をきたしてしまうといったことも少なくありません。やはり、添乗員を大事にするという意味でも労働時間を明確にし、お客様に理解してもらう、業務時間外の労働に対しては付加手当を支払う等の対応が必要と思われる。このような事が続くと、添乗員が添乗中に体調を崩しツアーに支障をきたした場合、派遣元が添乗員の選任に過失があったとして責任を問われることになりかねません。また、健康上を理由とした添乗員退職者の増加や、いずれは添乗員不足といった問題に発展する恐れもあります。

4. 福利厚生について

添乗員からは福利厚生制度を整備して欲しいといった声も多く出ています。体が資本である添乗員にとって万一病気やけがをした場合の不安や、将来的にも添乗業務を続けていくための保証を望む意見が出ています。

- ①「ある程度の添乗日数のある者には健康保険、厚生年金が掛けられるようにしていただくか、補助があるようにして欲しい」
- ②「派遣での仕事であっても同じ会社に派遣され年間200日も添乗している場合は何らかの保証があつてしかるべきと思う。有給休暇は異業種の派遣業にはある」
- ③「将来とても不安。雇用保険（社会保険）に入っていないし、収入も今回のテロ事件でゼロになってしまいます。保証されていない辛さ、体力的にもきつくなってきましたし、転職も年齢的に無理なのでとても不安です」
- ④「保険制度（社会保険や雇用保険）の充実を望みます。退職金などもないので体を壊したらそれで終わりでは将来が恐ろしい」
- ⑤「福利厚生もなく自立できない」

このような意見は、日当の低さ、収入の不安定さ、長時間労働に対する健康上の不安からくるものがほとんどであると思われます。また、このような福利厚生制度が整備されていないことにより、添乗員としては自分達を守ってくれるものが何もないといった不安が大きく表れているものと思われます

5. TC SAへの要望・不満について

ここでは、添乗員がTC SAに何を望んでいるか？TC SAに対してどのような不満を持っているのかについてまとめました。

主な意見は以下の通りです。

- ①「TC SAのホームページの内容をもっと充実して欲しい」
- ②「労働条件がよくないことはTC SAもご存知と思います。少しでも改善されるようにお力添えいただきたいです。私達はTC SAに期待するしかないのです」

- ③「添乗に役立つ情報等地区別に出して欲しい」
- ④「例えば添乗員を使ってガイドブックを作るとか、インターネットで最新情報コーナーを設けるとかもっと我々をうまくマネジメントしてくれる組織を作って欲しいです」
- ⑤「ヨーロッパ方面はガイド無しのところが多く、様々な資料を集めて自分で案内の内容を作るが、なかなかいい本がない！そういった詳しい本を揃えてもらえると経済的にも助かる」
- ⑥「この実態調査は定期的に行っていると思うが、具体的にどのように活用されているのか公開して欲しい。記入は数字でも結構回答には手間がかかっている。この実態調査によってなにか具体的に改善されたり改善の働き掛けは行われているのでしょうか？前に書いた時と今では何ら改善された点はないように思う」

以上のような意見でしたが、協会としても「旅程管理指定研修」の実施だけではなく、既に現業に就いている添乗員の方々のために有益な情報を提供できるよう検討していく必要があると思います。実態調査については協会の広報誌で特集したり、国土交通省や業界団体にも実態を訴えてきました。協会が各種課題解決のために会員各社総意の下に主体的に行動を起こすことに加え、やはり派遣元である添乗員派遣会社がこのような実態を踏まえ改善に向けた働きかけを派遣先である旅行会社に直接行う必要があると思います。

平成14年に完成した「添乗員派遣基本契約モデル」では、添乗員の方々の意見にもありました通り、「添乗業務の明確化」「付加業務・付加料金の明確化」を念頭に置いて作成いたしました。この契約書を旅行会社と締結することによって、より一歩労働条件の改善につながることを信じています。添乗員派遣会社としてもこの実態及び添乗員が感じていることを踏まえ、積極的に働き掛けを行ってもらえればと願っています。

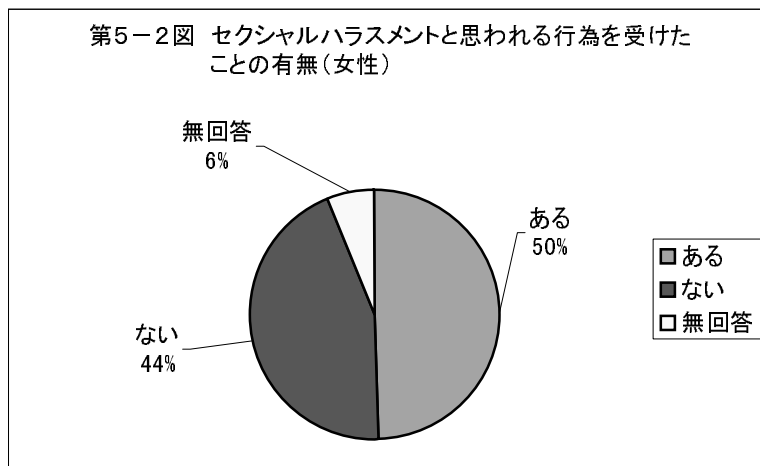
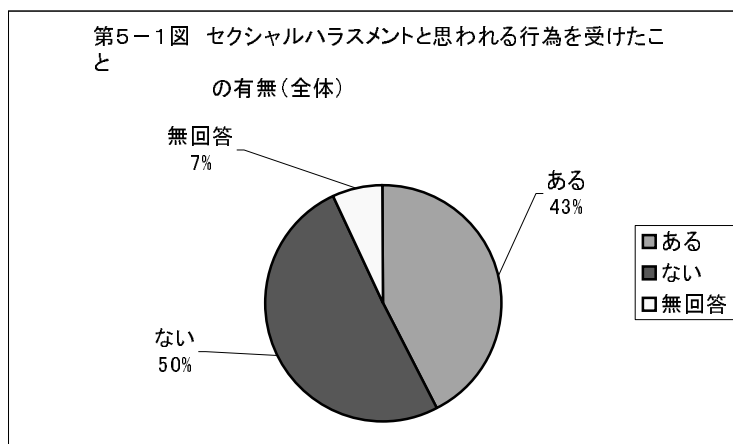
第5章 添乗員のセクシャルハラスメントについて

今回の調査のアンケート項目の一つとして、添乗員の添乗中におけるセクシャルハラスメントについての調査を行いました。

現在、全国で約12,000名ともいわれる派遣添乗員のうち、約8割が女性で占められており、添乗業務は事業場外労働であることから、そのセクシャルハラスメントの実態が見えにくくなっている部分があります。今回のアンケートで回答していただいた内容について下記の通りまとめてみました。

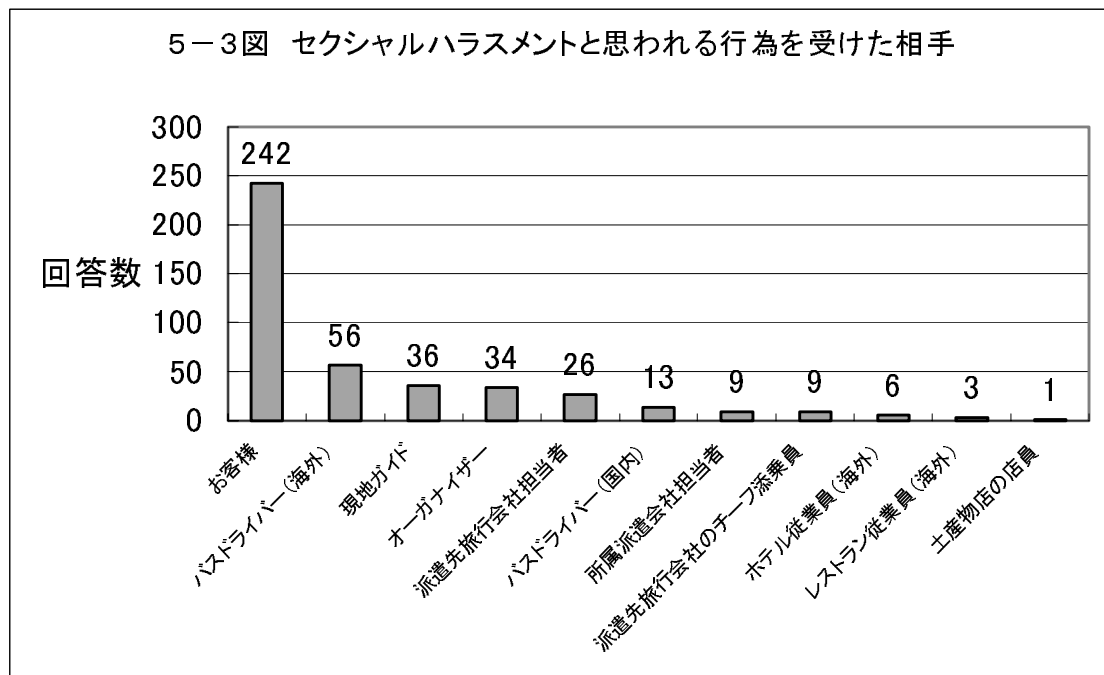
1. セクシャルハラスメント行為の経験

全体では、4割強の添乗員が「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あります。女性だけに限って見てみますと、約5割の女性添乗員が「経験あり」と回答しています。地区別及び年齢別では、大きな変動は見られませんでした。(第5-1、2図)



2. セクシャルハラスメント行為を受けた相手（回答数：435）

回答数 435 名のうち、セクシャルハラスメント行為を受けた相手は圧倒的に「お客様」（55.6%）からの行為が多く、次いで「海外のバスドライバー」、（12.9%）「海外の現地ガイド」（8.3%）の順となっており、国内に限って見ても、9 割以上が「お客様」からの行為で、そのほとんどが、「宴会時」及び「バス車中」に集約されています。海外は「バスドライバー」・「海外現地ガイド」が多く、そのほとんどが夜であり、添乗業務終了後に集約されています。（第 5－3 図）



3. セクシャルハラスメントと思われる行為の内容（回答数：552）

第 5－4 図によると、行為の内容は、「体を触られた」という回答が多く、そのほとんどがお客様からの行為でありました。次いで「言葉によるセクシャルハラスメント」でした。国内では「宴会時のアルコールの入った状態」での行為で、手配旅行団体の添乗中に行為を受けることが一番多い回答でした。中には、派遣先旅行会社から「この添乗員は何でもします」とうことでお客様に紹介されたり、「コンパニオンの頭数に加えられている」といったことで、コンパニオンがするような「お酌の強要」や「ゲームに無理矢理参加させられる」というものもありました。海外では、ドライバー、ガイドから「体を触られる」「しつこく飲みに誘われる」「部屋に入ってくる」「性的関係を要求する」が多くありました。この中には、「ドライバー、ガイドの誘いに簡単に乗ってしまう添乗員が多くいるために、あたり前のように誘ってくる」といった声も多くありました。また、「添乗員の部屋に入ってくる・入ってこようとする」や「しつこく添乗員の部屋に電話をしってくる」といった行為を受けた添乗員からは、夜中の何時であろうと、添乗員が出るまでドアをノックしたり、電話のベルを鳴らし続けたりするため、次の日の業務や添乗員自身の体調に支障をきたすといった回答が多くありました。

回答のあった中に悪質な行為も多く、「複数のお客様に羽交い締めにされ襲われそうになった」や、「突然押し倒された」「ストーカーのように添乗業務終了後も追いかける」といった内容のものも数多くあり、その際、「何とか自力で逃れることができたが、その際ケガをしてしまった」という回答も複数ありました。

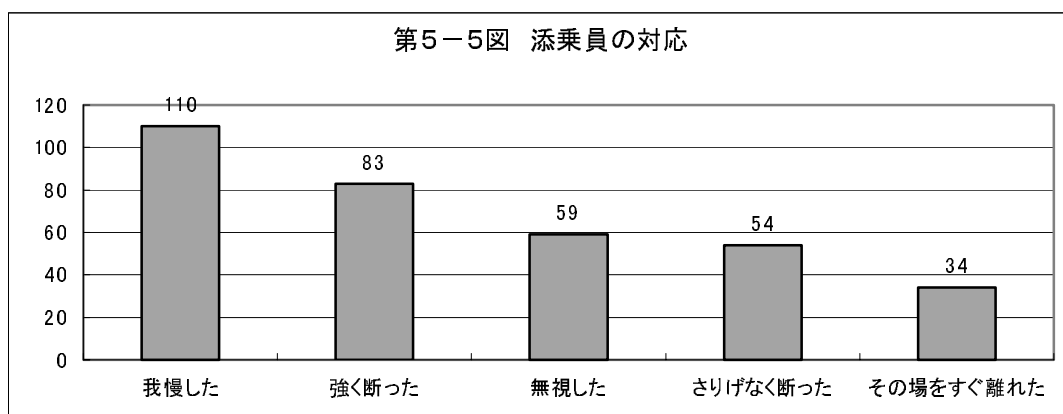
第5-4図 セクシャルハラスメントと思われる行為の内容

内 容	回答数	率
体を触られた	174	31.5%
言葉で卑猥なことを言われる	71	12.9%
しつこく飲みを誘われる	42	7.6%
添乗員の部屋に入ってくる、入ってこようとする	38	6.9%
性的関係の要求	38	6.9%
コンパニオン扱いをされた	31	5.6%
いきなり抱きつかれた	26	4.7%
プライベートなことをいろいろ聞かれる	20	3.6%
お酌を強要される	19	3.4%
キスされた・されそうになった	17	3.1%
チークダンスを強要された	16	2.9%
襲われそうになった	13	2.4%
しつこく部屋に誘われる	12	2.2%
部屋にしつこく電話を掛けてくる	8	1.4%
部屋に連れ込まれそうになった	7	1.3%
売春・ストリップの斡旋強要	7	1.3%
常に写真を撮られている	5	0.9%
風呂を覗かれた	4	0.7%
容姿によりアサインに片寄りがある	2	0.4%
暴力をふるわれた	2	0.4%
合 計	552	100.0%

4. その場での添乗員の対応（回答数：340）

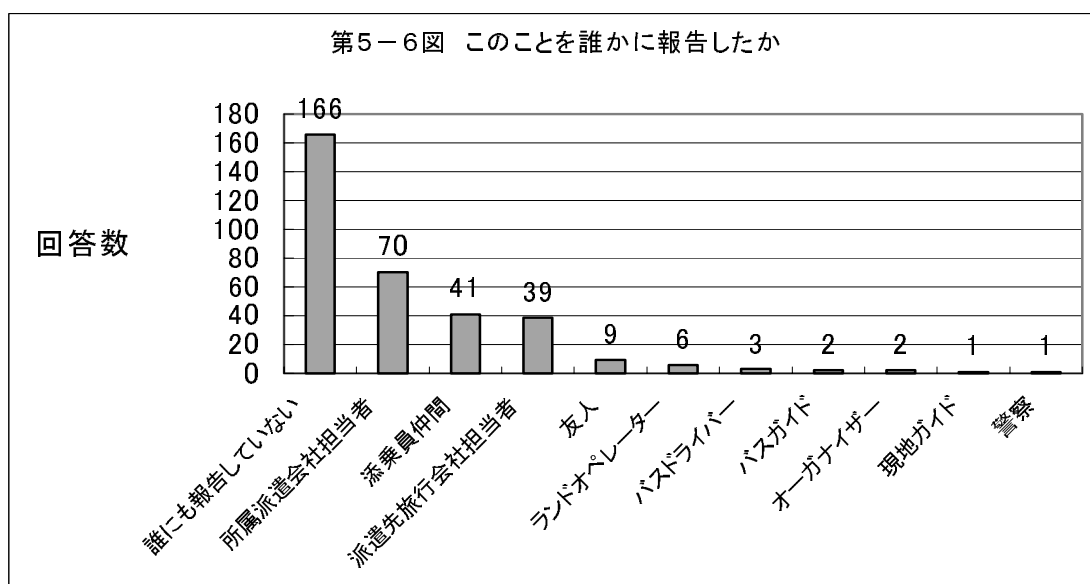
第5-5図によると、「我慢した」という回答が一番多く、その理由として、国内の場合「ツアーの進行に影響するから」や、手配旅行団体の場合、「旅行会社の翌年の営業に影響するから」及び本来は、不愉快で腹立たしく、はっきりと断りたいが、相手が「お客様」であること、断るとツアーに支障をきたすということから、我慢し、耐えざるを得ないという回答が多くありました。海外の場合も「ツアーの進行に影響するから」といった理由が多く、中でも、「断るとバスドライバーが不機嫌になり、翌日のバスの配車時間にバスが来ない、予定していた観光地に寄らないといったように業務に対し非協力的になる」というのがほとんどでありました。「強く断った」という回答の中では、「もう我慢の限界であったため」、「自分の身の危険を感じて」ということから強く断ったという回答や、断ったことによりお客様から「次回は他社のツアーにするぞ！」と強い口調で言われたといったような回答も多くありました。「無視した」という回答の中には「セクシャルハラスメント行為は日常茶飯事であるため、いちいち気にしていたらキリがないため無視している」という理由がほとんどでありました。セクシャルハラスメントと思

われる行為の内容で2番目に回答の多かった「言葉で卑猥なことをいわれた」についての添乗員の対応は、「無視した」のがほとんどでありました。



5. セクシャルハラスメントと思われる行為を受けたことに対する報告（回答数：340）

第5-6図では、「報告しなかった」といった回答が圧倒的に多く、その理由として、「会社に言っても何もしてくれない」、「言うとおサインに影響する」というのが非常に多くありました。現場では非常に悪質な行為が行われているにもかかわらず、ツアーを滞りなく進行させることを最優先にしているため、結果的には「泣き寝入り」の状態になっていることが浮き彫りになっております。報告するにしてもその相手が「男性」であるため、報告しても意味がないといった回答も多くありました。これに関して非常に多くあった回答として、「セクシャルハラスメントと思われる行為を受けたが、ツアーの進行を最優先に考えその場は何とか耐えているが、帰ってきてもこのことを報告する経路がなく、また、報告してもどうにもならない泣き寝入り状態では、何のためにこの仕事をしているのかわからなくなり、いつ辞めるか考えている状態」という添乗員の悲痛の叫びが見て取れます。



6. セクシャルハラスメント防止に向けて

このアンケートでも明らかな通り、セクシャルハラスメント行為の相手は、「お客様」や「バスドライバー」、「現地ガイド」が多く、そのほとんどが、ツアー当日初めて顔を合わすこととなります。従って、添乗員本人がはっきりと拒否の意思表示をし、毅然とした態度で臨むことはもちろんですが、このような添乗員本人の対応だけではこの行為はなくなることはありません。このような行為を未然に防ぐといった観点からも、当協会、添乗員派遣会社、旅行会社、関係機関等業界が一体となってこのことに対し取り組んでいくことが防止につながると思います。

セクシャルハラスメントの防止策として、

- ①添乗員の本来の業務を理解し、お客様や関係機関に対しても添乗員の業務範囲を説明する。（宴会時に同席してお酌をすること、深夜に及ぶ二次会・三次会の同席、コンパニオンがする業務は添乗業務ではない等）
- ②添乗員が被害に遭った場合の報告経路を明確にし、実名での被害届に対しても的確に対処する。（特に海外の関係機関に所属する男性からのセクシャルハラスメント等）
- ③業務打ち合せ等で、自室への呼び出し、女性添乗員の部屋への押し掛けはやめ、公共の場で行うことを徹底し、時間も遅くとも22：00までには終えるようにする。
- ④お客様や関係機関等に対し、セクシャルハラスメント行為の防止のお願い、行為が発覚した場合の処置等について事前にアナウンスするようにする。

以上のようなことが考えられますが、添乗員にとってこのセクシャルハラスメントは非常に深刻な問題であり、このことを理由に添乗員を辞めてしまう人も少なくありません。このような実態を重大に受け止め、上記防止策を講じるべく積極的に働きかける必要があると思われれます。

TCSA労働条件実態調査アンケート

(社)日本添乗サービス協会 2001年9月

【記入上の注意】

- それぞれの質問に対する回答は右側の□の中に記入して下さい。(但し、Q19、Q20、Q33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。
- 回答欄の()の数字は集計に使用するものですので、回答とは関係ありません。
- 平成13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 3. 名古屋 5. 福岡
 2. 東京 4. 大阪

(1)

Q2. あなたの性別は
 1. 女性 2. 男性

(2)

Q3. あなたの年齢は
 1. 24歳以下 4. 35~39歳 6. 45~49歳
 2. 25~29歳 5. 40~44歳 7. 50歳以上
 3. 30~34歳

(3)

Q4. あなたの家族構成は
 1. 独身(家族と同居) 3. 既婚子どもなし 5. その他
 2. 単身独立生活者 4. 既婚子どもあり

(4)

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

(5)

Q6. あなたの持っている資格・技能はなんですか。あてはまるものすべてを選んで下さい。
 1. 旅程管理主任者(国内) 7. 英会話
 2. 旅程管理主任者(一般) 8. 英語以外の外国語会話
 3. 旅行業務取扱主任者(国内) 9. TCSA能力資格認定1級(国内、一般)
 4. 旅行業務取扱主任者(一般) 10. TCSA能力資格認定2級(国内、一般)
 5. 通訳案内 11. その他()
 6. 手話

(6~25)

Q7. 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 5. 7年以上~10年未満
 2. 1年以上~3年未満 6. 10年以上~15年未満
 3. 3年以上~5年未満 7. 15年以上
 4. 5年以上~7年未満

(26)

Q8. 添乗業務に就いてから2000年12月末日までの通算実稼働日数は(国内と海外の合計日数を記入して下さい)。
 1. 200日未満 6. 1,000日以上~1,500日未満
 2. 200日以上~400日未満 7. 1,500日以上~2,000日未満
 3. 400日以上~600日未満 8. 2,000日以上~2,500日未満
 4. 600日以上~800日未満 9. 2,500日以上~3,000日未満
 5. 800日以上~1,000日未満 10. 3,000日以上

(27, 28)

Q9. 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

(29)

Q10. Q9でNOと回答された方にかがいます。現在、何社以上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

(30)

Q11. 再度全員の方にかがいます。あなたが2000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前収入を言います)。
 1. 50万円未満 7. 300万円以上~350万円未満
 2. 50万円以上~100万円未満 8. 350万円以上~400万円未満
 3. 100万円以上~150万円未満 9. 400万円以上~450万円未満
 4. 150万円以上~200万円未満 10. 450万円以上~500万円未満
 5. 200万円以上~250万円未満 11. 500万円以上~550万円未満
 6. 250万円以上~300万円未満 12. 550万円以上

(31, 32)

Q12. あなたの年間添乗業務の形態は
 1. 国内のみ 2. 海外のみ 3. 国内・海外両方

(33)

Q13. あなたの2000年(1月~12月)の年間添乗日数を教えて下さい。Q12で1を選んだ方はAについて、Q12で2を選んだ方はBについて、Q12で3を選んだ方はAとBの両方に回答して下さい。
 1. 0日 6. 151~160日 10. 191~200日
 2. 1~50日 7. 161~170日 11. 201~210日
 3. 51~100日 8. 171~180日 12. 211~220日
 4. 101~130日 9. 181~190日 13. 221日以上
 5. 131~150日

A. 国内 (34, 35) B. 海外 (36, 37)

Q14. 現在のあなたの年間添乗日数についてうかがいます。

- 多すぎる
- やや多い
- ちょうどいい
- やや少ない
- 少なすぎる

(38)

Q15. あなたの2000年(1月~12月)の年間打ち合わせ・精算日数の合計を教えてください(説明会、オーガナイザー挨拶等含む)。Q12で1を選んだ方はAについて、Q12で2を選んだ方はBについて、Q12で3を選んだ方はAとBの両方に回答して下さい。

A. 国内
 1. 0日 4. 71~90日 7. 111~120日
 2. 1~30日 5. 91~100日 8. 121~130日
 3. 31~70日 6. 101~110日 9. 131日以上

(39)

B. 海外
 1. 0日 4. 31~40日 7. 61~70日
 2. 1~20日 5. 41~50日 8. 71~80日
 3. 21~30日 6. 51~60日 9. 81日以上

(40)

Q16. あなたの平均添乗日当(所属会社より支給される、所得税を引かれる前の額)を教えてください。日当と別に固定給及び賞与が支給された方は、下記算出法に基づき計算し、それも含めて下さい。Q12で1を選んだ方はAについて、Q12で2を選んだ方はBについて、Q12で3を選んだ方はAとBの両方に回答して下さい。

A. 国内

- 5,001~5,500円
- 5,501~6,000円
- 6,001~6,500円
- 6,501~7,000円
- 7,001~7,500円
- 7,501~8,000円
- 8,001~8,500円
- 8,501~9,000円
- 9,001~9,500円
- 9,501~10,000円
- 10,001~10,500円
- 10,501~11,000円
- 11,001~11,500円
- 11,501~12,000円
- 12,001~12,500円
- 12,501~13,000円
- 13,001~13,500円
- 13,501~14,000円
- 14,001~14,500円
- 14,501~15,000円
- 15,001~15,500円
- 15,501~16,000円
- 16,001~16,500円
- 16,501~17,000円
- 17,001~17,500円
- 17,501~18,000円
- 18,001円以上

(41, 42)

B. 海外

- 7,001~7,500円
- 7,501~8,000円
- 8,001~8,500円
- 8,501~9,000円
- 9,001~9,500円
- 9,501~10,000円
- 10,001~10,500円
- 10,501~11,000円
- 11,001~11,500円
- 11,501~12,000円
- 12,001~12,500円
- 12,501~13,000円
- 13,001~13,500円
- 13,501~14,000円
- 14,001~14,500円
- 14,501~15,000円
- 15,001~15,500円
- 15,501~16,000円
- 16,001~16,500円
- 16,501~17,000円
- 17,001~17,500円
- 17,501~18,000円
- 18,001~18,500円
- 18,501~19,000円
- 19,001~19,500円
- 19,501~20,000円
- 20,001~20,500円
- 20,501~21,000円
- 21,001~21,500円
- 21,501~22,000円
- 22,001~22,500円
- 22,501~23,000円
- 23,001~23,500円
- 23,501~24,000円
- 24,001~24,500円
- 24,501~25,000円
- 25,001~25,500円
- 25,501~26,000円
- 26,001~26,500円
- 26,501~27,000円
- 27,001~27,500円
- 27,501~28,000円
- 28,001~28,500円
- 28,501~29,000円
- 29,001~29,500円
- 29,501~30,000円
- 30,001~30,500円
- 30,501~31,000円
- 31,001~31,500円
- 31,501~32,000円
- 32,001円以上

(43, 44)

*計算の方法

$$\text{日当} + \frac{\text{固定給} + \text{賞与}}{2000\text{年の添乗日数}} = \text{平均添乗日当(打ち合わせ・精算等の付加手当は除外する)}$$

*計算例

$$8,000\text{円} + \frac{720,000\text{円} + 120,000\text{円}}{150\text{日}} = 13,600\text{円}$$

Q17. あなたが希望する添乗日当はいくらぐらいですか。日当と別に固定給及び賞与が支給されている方はQ16と同じように1日当たりの金額に換算し、それも含めて下さい。Q12で1を選んだ方はAについて、Q12で2を選んだ方はBについて、Q12で3を選んだ方はAとBの両方に回答して下さい。回答はQ16の選択肢番号から選んで下さい。

A. 国内 (45, 46)

B. 海外 (47, 48)

Q18. Q17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。Q12で1を選んだ方はAについて、Q12で2を選んだ方はBについて、Q12で3を選んだ方はAとBの両方に回答して下さい。

- 0日
- 1~50日
- 51~100日
- 101~130日
- 131~150日
- 151~160日
- 161~170日
- 171~180日
- 181~190日
- 191~200日
- 201~210日
- 211~220日
- 221日以上

A. 国内 (49, 50)

B. 海外 (51, 52)

Q19. 2000年1月~12月の添乗業務の中で、添乗日当以外の付加手当の支給形態についておろかがいします。以下のAとBのそれぞれについて該当する番号に○をつけて下さい。

	必ず支給されている	ツアーまたは派遣先によって支給されている	全く支給されていない
A. 出発前の打ち合わせ手当	1	2	3
B. 帰着後の精算手当	1	2	3

(53)

(54)

Q20. あなたが2000年1月~12月までに取り扱った付加業務とその時の付加手当の支払い状況についてお聞きします。以下のA~Gのそれぞれについて該当する番号に○をつけて下さい。

	取り扱ったこと があり、い つも支給さ れている	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、 全く支給さ れない	取り扱ったこと はない
A. オプション販売	1	2	3	4
B. 前泊	1	2	3	4
C. 後泊	1	2	3	4
D. 通訳・ガイド	1	2	3	4
E. 説明会	1	2	3	4
F. 反省会	1	2	3	4
G. 物品販売	1	2	3	4

(55)

(56)

(57)

(58)

(59)

(60)

(61)

Q21. 添乗業務時の1日当たりの平均労働時間は

- 8日未満
- 8日以上~10日未満
- 10日以上~12日未満
- 12日以上~14日未満
- 14日以上~16日未満
- 16日以上

(62)

Q22. あなたは派遣添乗業務をどのように考えていますか。

- ずっと続けていきたい
- 当面は続けていきたい
- 転職を考えた
- 結婚までは続けたい
- 出産までは続けたい
- 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
- 生活(教育費や住宅費など)のメドがつくまでは働きたい
- わからない

(63)

Q23. 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。

- 国内、海外、一般、手配、視察等いろいろな業務を経験したい
- 特定の業務のスペシャリストになりたい
- 成り行きにまかしたい
- 現状のままでいい

(64)

- Q24. あなたにとって退職業務の魅力は(2つまで回答可)。
1. この仕事が楽しいから
 2. 旅行ができるから
 3. 能力が生かせるから
 4. 休みが自由にとりやすいから
 5. 多くの人と接する機会があるから
 6. デスクワークが少ないから
 7. 通勤の中で疲れてもよいから
 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()

第1位 第2位

- Q25. 退職及び退職関連業務以外の業務に携わり、収入を得ていますか。
1. YES 2. NO

- Q26. 旅行会社より要求された業務があなたにとって退職業務以外であると思われる業務がありましたか。
1. YES 2. NO

- Q27. あなたが主に携わっている退職業務は(2つまで回答可)。
1. 国内一般事業
 2. 国内予約団体 (観光含む)
 3. 海外一般事業
 4. 海外予約団体
 5. 海外現地担当

第1位 第2位

- Q28. あなたは休暇をどのように使っていますか。
1. 休暇申請を出しているのみが常態である
 2. 退職の仕事のない時はすべて休暇である
 3. 退職の仕事のない時はすべて休暇ではない
 4. その他()

- Q29. あなたにとってイキな業務内容をイキな順に3つあげてください。
1. 基金調査
 2. 接客
 3. オペレーター業務
 4. 二次会対応
 5. 滞客後の対応
 6. オプション案内
 7. ショッピング案内
 8. 1人で1台のパスを管理しなければいけないこと
 9. 無難な言葉でマニュアルに従わなければならない
 10. 通訳、ガイド業務
 11. トラブル、クレーム処理
 12. 現金業務
 13. 物品販売(パス販売台数口)
 14. その他()

第1位 第2位 第3位

- Q30. あなたが一部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つあげてください。回答はQ29の選択業務から選んで下さい。

第1位 第2位 第3位

- Q31. 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つ以内で挙げて下さい。ただし、15年選んだ方は他を記入しないで下さい。

1. 日給が低い
2. 日給がいつのまにか切られ下げられている
3. 打ち合わせ手紙、精算手紙、付加業務を始めた時の付加手紙などがきちんと支えられない
4. 収入が不安定
5. 退職業務時の1日あたりの労働時間が長すぎる
6. 滞客日数が多すぎる
7. 滞客は数が増える
8. 休みが取りにくい
9. 業務にまつ
10. 福利厚生制度が不十分
11. 仕事の悩みを助ける退職業務員の仲間が少ない
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、業務の移行を強要される
15. 改善を希望するものはない

第1位

第2位

第3位

- Q32. あなたの所属する派遣会社に福利厚生制度または拠出がありますか。
1. ある 2. ない 3. わからない

- Q33. Q32で1と回答された方へ。以下のA～Mのうち、①制度や拠出のあるものと、②あなたも実際に利用しているものについて○をつけて下さい。

	①	②
	制度や拠出のあるものに○を	実際に利用しているものに○を
A.各種サークルへの参加		
B.労働改善に対する補助		
C.協会主催の研修費補助		
D.旅行用品の購入割引		
E.社内共済制度または互助会		
F.各種厚生共済金		
G.社員旅行		
H.自社福利厚生施設の利用		
I.会員制福利厚生施設の利用		
J.リゾート地の宿泊施設の利用		
K.運動場施設の利用		
L.スポーツクラブ施設の利用		
M.その他()		

表中の「A.各種サークル」とは、お茶、お花、ダンス、トレーニング、英会話、パソコンなどが中心です。

- Q34. 共済会についてうかがいます。TCSAに共済会があることは知っていますか。
1. 所属の派遣内容について知っている
 2. 共済会があることは知っているが、その活動内容については知らない
 3. 知らない

- Q35. Q34で1と2に回答された方へ。現在、TCSA共済会の会員になっていますか。
1. なっている 2. なっていない

- Q36. Q35で1と回答された方へ。会員になっている理由は何ですか。
1. 会社に促されたから
 2. 会員にはメリットがあるから
 3. その他()

- Q37. Q35で2と回答された方へ。会員になっていない理由は何ですか。
1. 紹介内容に魅力を感じないから
 2. 社内の共済制度に加入しているから
 3. その他()

- Q38. 再び全員の方へ。あなたは、協会にどのような活動を希望してほ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. 企業風土に関する情報提供
 2. 派遣従業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会社に働きかける
 4. アドバンステック研修(IT研修)の充実(具体的に)
 5. TCAMSの充実
 6. 英語研修内容の充実
 7. 企業風土調査の充実
 8. その他()

セクシュアルハラスメントについて

- Q39. 昨年、退職員の方々を対象に、「セクシュアルハラスメントに関するアンケート」を実施いたしましたところ、86名の回答をいただきました。その中約強の皆さんがセクシュアルハラスメントの経験があり、非常に苦痛な行為をされたとの報告も数多くありました。現在、協会では各関係団体等で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、アンケートの結果等については皆さんの所属先を通じてお知らせできるような準備を進めております。回答の中でこのような調査を継続的に実施してほしいとの意見が数多くあり、意向を得るため、下記の質問(1～2)にお答え下さるようお願い申し上げます。

1. あなたは、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

2. 上記で「ある」と答えた方へ。その行為を受けた相手及びどのような場面でこのような行為でしたか?その際あなたどのような対応をされましたか?具体的に記入して下さい。

3. そのことを誰に報告しましたか。

自由記入欄 (退職業務全般について)

(ご協力ありがとうございました)

派遣添乗員の社会的地位の向上及び、待遇の改善を協会第一の目的として活動が続けている TCSA では、長年の課題でもあった派遣先である旅行会社との添乗員派遣基本契約書の新モデルを本年 4 月作成して正会員各社に配布いたしました。

これは、平成 13 年に開催された国土交通省観光部長の私的諮問機関の「添乗員問題懇談会」の答申を受けて旅行業界を横断的に編成した添乗員派遣基本契約検討ワーキンググループの討議を経て作成されたもので、この討議の過程で、派遣添乗員の実状と、添乗中添乗員に不測の事態が起こった場合の過去の事例を基に、派遣添乗員、派遣先、派遣元各々の対応実態及びあるべき対処方について方向付けを確認した「派遣添乗員の業務ガイドライン&添乗業務対応事例集」も併せて作成、配布いたしました。

労働者派遣法の問題に則った派遣基本契約の締結は、派遣添乗員の待遇改善のための第一ステップにすぎませんが、一步でも派遣添乗員の社会的地位を高め、安心して働ける環境を作るためのスタートでもあります。

昭和 61 年の労働者派遣法の制定後、派遣という職業形態が市民権を得、我が国における全産業界で一般化した今日、労働実態面でも種々の整備がなされ、正規職員と余り変らぬ待遇も出現していく中で、派遣添乗員は登録という雇用形態、勤務の季節変動、事業所外労働による時間管理の難しさ、労働時間の不規則さ等もあり現在まで「日雇い労働者」に類似した待遇、対応に甘んじてきました。労働基準法をひも解くまでもなく、今後派遣添乗員という職業が社会的に認知され、魅力ある職場として確立するためには、抜本的な対策を派遣元、派遣先が一体となって考え、講じていかななくてはならない時間が間近に迫ってきていると言えます。

今回のアンケート調査でも如実に数字に表されているように、派遣添乗員の労働実態は待遇の面でも不十分であり、又職業としての意識に誇りを持ち続ける状況には至っていません。

良質の旅行を作る上でも欠かせない添乗員の労働条件の向上を旅行業界全体の問題としてとらえ、次回の平成 15 年度のアンケート調査では少しでも諸課題が改善され、魅力ある職業として一步でも近づいていることを望み、TCSA としても前向きな努力を続けていく所存です。