

# サービス連合が考える派遣添乗員の処遇改善(案)

派遣添乗員の『社会的地位向上』と『処遇全般の改善』を目指し、以下の取り組みを行っていきます。



## 1. 待遇改善事項

### (1) 適正な労働時間管理について

各旅行会社が催行する旅行形態を十分に勘案し、労働実態に応じたみなし労働時間の設定および厳正な管理を求める。なお、添乗業務に付随する打ち合わせならびに精算業務については、明らかに事業場内労働であり時間管理が可能であるため、労働時間の実態に見合った適正な労働時間管理を求める。

### (2) 早朝・深夜手当の支給について

早朝・深夜にまたがる添乗サービスを提供するツアーにおいては、それに見合う手当の支給を求める。

### (3) 特別手当の支給について

添乗業務のうち、本来業務と付加業務に関する見解は派遣先と派遣元(含む労働者)では解釈が一部異なるものの、近年急激に増加している添乗中の新しい業務が添乗員に対し大きな負担になっている。それらの業務のうち、明らかに旅行会社が主催者の立場として本来行うべきにも拘わらず添乗員に代行させている業務および明らかに本来業務でないにも拘わらず求める業務については、別途特別手当の支給を求める。

### (4) 添乗日当の適正化について

現在日当で支給されている添乗への対価は、他の派遣業従事者に比して明らかに低水準に位置づけられ、今後優秀な人材確保や育成に向けて一定の引き上げを行う必要がある。しかしながら競合性、市場の原理もあり直ちに全体の引き上げを行う情勢にないことも事実であることから、まずは新人の国内添乗日当水準の引き上げなど、応募者の減少、定着率の減少、定着率の低下を食い止める策を求める。

### (5) ツアーキャンセルの場合の添乗員への補償について

添乗を専業としている派遣添乗員の立場から、旅行会社の業務上の都合(集客未達等)による一定期日以降の添乗取り消しに関しては、派遣元は派遣先に請求するとともに雇用契約に当該事項の条文を明記し、休業補償的見合いを考慮する方向で今後の位置づけを図ることを求める。

### (6) 派遣添乗員に対する年次有給休暇、休日労働に対する代休付与および休日割増について

就労条件を満たしている添乗員からの申し出については付与することを原則とすることを求める。

## 2. 業務改善事項

### (1) 添乗基本業務と添乗付加業務の明確化について

添乗員は“旅程管理”と“安全・危機管理”が主たる業務である。しかしながら、派遣先と派遣元の間において添乗業務の概念が明確になっていないのが実態である。引き続き、添乗業務の概念の明確化に関する検討を継続し、業界統一の添乗基本業務、添乗付加業務の明文化を求める。

### (2) 派遣添乗員の負担となるリスク回避のための旅行主催者側の努力について

近年急増する添乗業務から発生する派遣添乗員自身へのリスク負担回避のために、派遣元と同様に派遣先である旅行会社も率先して自助努力をすべきという観点から、次のような事態については改善のための対応策を講じることを求める。

携行現金以外に多額の現金を携行せざるを得ない状況を発生させないために添乗途中の入金等の手立てを講じる。更に故意過失のない場合の紛失、盗難への対処方については基本契約を遵守する。個人情報漏洩の危険性を減じるために、当該ツアーにおいて必要最小限の顧客情報提供に止める。また、添乗員の携帯電話等個人情報の取扱についても同様である。

不測の事態が生じた場合において何らかの顧客に対する賠償が発生しても、あくまで労働者派遣法に則った添乗員派遣基本契約に準じた対処方を講じるよう派遣先、派遣元双方が努める。

### (3) 添乗マニュアル、添乗指示書に画一的に従うことへの改善について

添乗員がシーズンによる繁閑に応じて臨機応変の適切な対応を行うことができるなど、ツアー毎の添乗指示書において添乗員への画一的な無理強いを改めることを検討すべきである。

更に、携行する現金が多額になり盗難等の危険性を助長するような集金業務、バス走行中に販売行為をせざるを得ないような過度の物品販売業務等に対しては、添乗員の安全管理上の観点から削減や撤廃の改善策を旅行会社が講じるよう強く求めていくことを要求する。

## 3. 環境改善事項

### (1) 添乗員派遣基本契約の遵守について

派遣先、派遣元間の添乗員派遣基本契約締結の促進と、労働者派遣法に基づく基本精神の遵守徹底を求める。

### (2) 添乗員に対するセクシュアルハラスメント撲滅のための方策について

旅行中という特殊環境および派遣添乗員の性別構成から依然としてはびこっているセクハラ行為の現象は、添乗員の環境改善のために業界を挙げて取り組まなくてはならない解決課題である。派遣元

の業界団体、派遣会社が率先して対策セミナーの実施や、対応マニュアルの作成に努める他、相談窓口責任者を明確にして相談しやすい体制の構築を求める。

(3) 添乗員への不当なしわ寄せへの排除について

派遣先、派遣元双方は営業的力関係による不平等対応の排除に心がけ、働く労働者としての添乗員にしわ寄せが生じないように努めるべきである。また、旅行会社の業務上の都合による間際のツアーキャンセルの場合は、添乗員派遣基本契約にその条文を明記し添乗員の休業補償見合いを考慮することを求める。

(4) 公平な業務評価制度の確立および顧客アンケート記載内容、集計方の改善について

添乗員のランクづけは派遣先、派遣元が合意する制度が望ましく、派遣先から求められる添乗員のスキルと派遣料金のランクの整合性について双方で基準モデルを策定する必要がある。顧客から集約するアンケートにおいては添乗員に関する質問項目も単に良い、悪いの点数評価のみでなく、客観的で具体的な設問が望ましい。更に添乗員自身にアンケートの集計を命じる傾向が一部旅行会社にみられるが、添乗員の本来業務とは逸脱することから自粛を促していくことを求める。

(5) 添乗員の経験に基づく手配内容改善指摘事項への迅速な旅行会社への対応について

ツアー内容をより充実させるためにも添乗員から得る現地の最新情報は貴重であり、タイムリーに活かすという観点から旅行会社としても工夫すべきである。更に、派遣会社としても添乗員からの声を吸い上げるシステムの構築に努力をすべきである。

(6) 「派遣」という労働形態、身分の公開禁止解除について

本来派遣という労働形態は、当該業務における専門家を要請のあった職場に派遣することにあるが、我が国においては正社員の雇用調整弁的な役割で活用されるケースが多く、一段低い立場に見られがちである。そのような職場環境の下、添乗を専門職とする派遣添乗員の身分を旅行参加者に明かせないことが多いことから、プロとしての尊厳が守られているとは言い難い状況にある。今後は、業界を挙げて極力身分を明らかにできる職場環境を形成できるような派遣元および業界団体が率先して旅行業会に働きかけていく必要がある。

(7) 雇用保険・健康保険・厚生年金について

派遣添乗員は低収入と仕事量の差が繁閑期で大きく、現行法規の下では主に登録型派遣社員という就労形態に合致する仕組みではない。雇用保険・健康保険・厚生年金に対し補償を求める派遣添乗員の声に対し、解決策を求める。

(8) 優秀な添乗サービスへの対価負担についての消費者への啓蒙活動

旅行の付加価値を高め顧客満足を引き出す旅の演出家としての添乗サービスは、一定の対価として旅行費用に加算されることを一般消費者が共通認識として有するために、旅行業界が一体となって啓蒙活動を促進する必要がある。