



# 東京高裁で調停成立 制度改善を実現 — 真の労使協調へ、客室本部の構造改革が次の焦点に

ジェットスター・ジャパン、休憩・客室清掃をめぐる訴訟で調停成立 - 原告 35 名・組合員 14 名の訴え認める

裁判所	東京高等裁判所 第 21 民事部
事件番号	令和 8 年 (ノ) 第 1 号 (基本事件: 令和 7 年 (ネ) 第 3371 号)
一審事件番号	東京地方裁判所 令和 4 年 (ワ) 第 18366 号
調停成立日	令和 8 年 3 月 24 日 (午後 4 時 30 分)
調停調書正本	令和 8 年 3 月 26 日 東京高等裁判所第 21 民事部
被告	ジェットスター・ジャパン株式会社 (代表取締役: 田中正和)
原告	客室乗務員 35 名 (一審原告)
利害関係人	ジェットスタークルーアソシエーション (JCA) 代表 木本薫子ほか組合員 14 名
裁判長裁判官	永谷典雄 裁判官: 伊藤由紀子、加藤正佳
原告ら代理人	山口泉弁護士、竹村和也弁護士

令和 8 年 3 月 24 日、東京高等裁判所において、ジェットスター・ジャパン株式会社 (以下「会社」) と客室乗務員 35 名および JCA (利害関係人組合・組合員) との間で、調停が成立いたしました。本調停において、会社は休憩の確保および客室清掃に関する具体的な制度改善を正式に約束しました。JCA は、本件が勤務環境の改善に向けた重要な前進であると評価しており、会社の姿勢が大きく前進したものと受け止めています。また、CEO が労使協調の姿勢を明確に示したことについても、前向きに評価しております。

その一方で、これらの制度が客室乗務員にとって実効性あるものとして現場に定着するためには、客室サービス本部における運用体制のさらなる改善が不可欠であると考えております。特に、客室サービス本部においては、社内における統一的な運用ルールやガバナンスの観点から課題が指摘されており、透明性および公正性の確保に向けた抜本的な見直しが求められています。

## 1. 調停条項の主な内容 (調停調書別紙より)

会社は今回の調停において、以下の措置をとることを正式に約束しました。

①	<b>客室清掃の外部委託（令和8年5月1日より）</b> 1 連続勤務日に4区間以上の連続乗務に従事する際、成田・中部国際空港では令和8年5月1日より、関西国際空港では同年10月1日を目途に、便間の客室清掃をグランドハンドリング事業者等の外部事業者へ委託し、客室乗務員に行わせないこと。例外的に行わせる場合には手当付与。
②	<b>連続乗務手当の新設（令和8年4月1日より）</b> 1 連続勤務日に4区間以上の連続乗務に従事した場合、1区間あたり500円の手当を支給すること。
③	<b>4区間以上の連続乗務の上限設定（令和8年8月1日より）</b> 各月3回を上限とし、それを超える場合は各客室乗務員から事前の個別同意を得なければ従事させないこと。2日連続で4区間以上の連続乗務を指定しないこと。

## 2. 制度の実効性を左右する客室サービス本部の運用体制

JCAは、今回の調停成立を大きな前進として評価しています。その一方で、制度が客室乗務員にとって実効的に機能するためには、客室サービス本部における運用の透明性および公正性の確保が不可欠であると考えています。また、JCAに寄せられた報告によれば、現行の運用体制のもとでは、いくつかの課題が生じている状況が確認されています。会社が掲げる真の労使協調を実現するためにも、これらの課題が適切に改善されることを強く期待しています。

### 組合員から寄せられている主な報告事項

- ・ 昇格・昇給の判断基準が不透明で、組合員との間に説明しがたい差異が生じているとの報告
- ・ 些細なミスや故意によらないヒューマンエラーが人事評価に直結するケースへの懸念
- ・ ヒューマンエラー報告後に、複数日にわたる聴取や業務外しが行われた事例の報告
- ・ スタンバイ稼働やシフト配分の基準が乗務員に開示されておらず、公平性への疑問
- ・ ハラスメント相談が内部通報・外部通報のいずれの経路でも実質的な調査に至らない事例
- ・ 管理職から不適切な発言があったとされる複数の証言

JCAは、これらの点が改善されることにより、本調停で合意した制度が客室乗務員にとって実質的な意義を持つものになると考えています。また、会社が新ブランドの構築を進める中で、客室サービス本部における運用体制の見直しは、企業価値の向上にも直結する重要な課題であると認識しています。

## 3. 航空安全の基盤「公正な文化（Just Culture）」の回復に向けて

航空業界においては、乗務員が安全に関わるインシデントをためらうことなく報告できる「公正な文化（Just Culture）」の維持が国際的に求められています。ICAO（国際民間航空機関）やIATA（国際航空運送協会）もその重要性を明確に示しており、ジェットスター・ジャパンにおいても、就航当初はこの考え方を基盤とした安全報告体制が整備されていました。

JCAは、報告に対する心理的安全性が確保された職場環境を回復することが、乗客および乗務員双方の安全確保につながると考えています。今回の調停成立を契機として、会社がこの点においても前向きな改善を示すことを期待しています。

#### 4. 訴訟の経緯

令和4年	東京地方裁判所に提訴（令和4年（ワ）第18366号）。原告35名、労働基準法34条（休憩時間付与義務）および施行規則32条違反を主張。
令和7年	一審判決（東京地裁）。JCAが控訴。事件番号：令和7年（ネ）第3371号。
令和8年3月24日	東京高等裁判所にて調停成立。制度改善を会社が正式に約束。
令和8年3月26日	調停調書正本が発行される。東京高等裁判所第21民事部
令和8年5月1日	成田・中部国際空港における客室清掃外部委託および連続乗務手当の実施開始（予定）。

#### 5. 記者の方へ—今後の取材

以下の点について、JCAは取材に応じます。

- ・ 調停条項の詳細および令和8年5月・10月の実施に向けた進捗状況
- ・ 客室サービス本部の評価・シフト管理における透明性の現状
- ・ 乗務員の心理的安全性と航空安全（Just Culture）への影響
- ・ 精神疾患・休職・退職に至った乗務員の実態
- ・ 内部通報・ハラスメント相談窓口の機能状況
- ・ 新ブランド戦略と職場環境改善の整合性—持続可能な経営とESGの観点から
- ・ CEOが表明した労使協調の方針と現場の実態
- ・ 国際的な航空安全基準（ICAO・IATA）から見た日本のLCCの労働環境
- ・ 国際的な連帯（ITF（国際運輸労連））の枠組みにおける本件の位置づけおよび国際的な支援の動向
- ・ 航空安全推進連絡会議をはじめとする関係団体との連携状況および行政当局（航空局）への要請内容とその対応状況

JCAは、会社が新ブランドのもとで持続可能な経営と安定したブランド価値の確立を目指すことを支持しています。その実現に向けては、客室サービス本部における運用の透明性の向上および構造改革が不可欠であり、これらは労使双方にとっての利益につながるものと確信しています。JCAとしては、今後も建設的な対話と連携を通じて、着実な改善が図られることを求めてまいります。

※本資料に記載の事実（事件番号・調停条項・当事者名・金額等）はすべて調停調書正本（令和8年3月26日付 東京高等裁判所第21民事部）に基づきます。