

## 非常口座席の着席制限に係る Q & A (FNL)

Q1. 今回の非常口座席への着席制限は、どのような経緯で決定されたのか？

A1. 緊急時にお客様がより安全に航空機から脱出することを念頭に、国土交通省から本邦内のすべての航空会社を対象に、新たな基準として、「運航規程審査要領細則（運航課長通達）」が発出されました。これにより、各社ごとのルールの相違点がなくなることで同一基準の下ご案内することができるようになり、更に、緊急脱出時の援助者を事前に確保することで、より一層、安全性を向上させることができるようになりました。

Q2. 「非常口座席」とは、どの座席を指すのですか？

A2. 左右の非常口を結ぶ通路（クロスアイル）に接する座席列のうち、通路後方の座席列です。また、通路と調理室（ギャレー）化粧室、仕切り等で仕切られている座席列は含みません。

Q3. 緊急脱出の際、客室乗務員は、どのような指示を行うのですか？

A3. 客室乗務員がお客様に指示させていただく項目は、主に以下の5点です。

客室乗務員が非常口を完全に開放するまでの間、他のお客様を制止すること  
客室乗務員の指示に従い、機外が安全であることを確認して、非常口ドアを操作し開放すること

脱出スライドが膨らんだ後、他のお客様を速やかに脱出させること

脱出スライドまたは脱出口下において後から脱出する他のお客様を援助すること

速やかに機体から遠くへ離れて避難するよう声をかけること

上記以外にも必要に応じて、客室乗務員が指示させていただくこともあります。

Q4. 非常口座席には必ず誰かが着席する必要があるのでしょうか？

A4. 緊急脱出が必要となった場合、客室乗務員は脱出の際の援助者を募る手順となっております。その際、非常口座席に脱出援助の同意をされている方が着席していれば、突発的なケースにおいても、迅速な初動対応が可能になります。客室乗務員は、お客様の援助がない場合においても、緊急脱出を速やかに行う訓練を受けていますので、非常口座席が空席であっても問題はありませんが、非常口座席に援助の同意をされている方が着席していることにより、より一層速やかな緊急脱出が可能になると考えています。

Q5. なぜ満 15 歳未満は着席不可なのですか？

A5. 緊急時に客室乗務員の指示に従い、手動で非常口ドアを開放する等、援助していただくには一定の体力、実行能力等が必要となります。個人差はあると思われませんが、一般の国土交通省による「運航規程審査要領細則」にて、満 15 歳に達していれば援助が可能と判断され、満 15 歳未満のお客様は着席いただけないこととなりました。  
なお、日本国内では、労働基準法において満 15 歳に達していれば労働可能となること、医薬品においては成人とは満 15 歳以上としている等、体力面からは満 15 歳が目安となっております。

Q6. 緊急時に同伴者の援助をしなければならないお客様は、非常口座席に着席できないのですか？

A6. 小さなお子様、ご高齢の方、障がいをお持ちの方などの同伴者で、同伴する方の脱出援助する必要があるお客様は、非常口座席に着席いただけません。

Q7. 日本語か英語を理解できることが非常口座席の着席条件となるのですか？

A7. 緊急時に客室乗務員とお客様のコミュニケーションが不可能な状態では、脱出援助が困難となるため、原則日本語または英語を理解されている旅客を着席条件としています。

Q8. 現在は健康ですが、非常口座席着席後、具合が悪い場合は座席を変更しなくてはならないのですか？

A8. 緊急時の脱出援助を行っていただくことが条件ですので、援助ができない場合は、その時点で係員（予約係員、空港係員、客室乗務員等）にお申し出いただき、座席を変更していただくことになります。

Q9. 援助に関して了承したものの、援助が実際にできなかった場合罰則などがありますか？

A9. 罰則規定はありません。

しかし、お客様が緊急時に援助できないことを判断され、お知らせいただいた場合には、座席の変更をいたします。

以 上