

令和３年３月２４日制定（国官参事第１００８号）
令和４年３月２９日一部改正（国官参事第８２６号）
令和８年８月２７日一部改正（国官参航安第４００号）

航空局安全部航空安全推進室長

旅客に周知すべき安全情報に関する一般指針

１．目的

この一般指針は、「運航規程審査要領細則（平成１２年１月２８日付け空航第７８号）」（以下「細則」という。）第２章１０－８及び第４章１０－８に基づき運航規程に定めなければならない旅客に周知すべき安全情報の審査を行うにあたっての必要な事項を定めることを目的とする。

２．旅客に周知すべき安全情報

本邦航空運送事業者（以下「事業者」という。）の客室乗務員は、飛行機に搭乗する旅客に対して以下の安全情報を周知しなければならないことが定められていること。ただし、細則第４章１０－８に定める安全情報の内容については、下記２－１（２）に定める安全情報を離陸前までに周知しなければならないことが定められていれば良い。

２－１ 一般事項に関する安全情報

（１）地上移動（トーイング及びプッシュバックを含む。以下同じ。）開始前までに周知する安全情報

客室乗務員は出発のための地上移動開始前までに全ての旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① 持込手荷物の収納場所及び収納方法
- ② 着席すること。
- ③ 地上移動中を含め着席中は常時シートベルトを着用すること。※１
- ④ 電子機器の使用に関する事項
- ⑤ （６）に示す非常口座席の旅客に対して周知する安全情報

※１：例えば腰の低い位置で緩みのないように着用するなど旅客の体形等に応じた適切な方法によるシートベルトの着用について周知をすること。以下のシートベルト着用に係る周知について同じ。

（２）離陸前までに周知する安全情報

客室乗務員は離陸前までに全ての旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。なお、周知が完了するまで離陸してはならない。

a. デモンストレーション（ビデオ放映を含む。以下同じ。）により周知する安全情報

- ① シートベルトの使用方法
- ② ライフベストの配置場所、着用及び使用方法

- ③ 酸素マスクの配置場所、着用方法及び酸素供給機能の起動方法
- ④ 非常口の場所（翼上非常口を含む、以下同じ。）

b. デモンストレーション又は客室内の放送等により周知する安全情報

- ① 着席中は常時シートベルトを着用すること。
- ② 持込手荷物の収納場所及び収納方法
- ③ テーブル、背もたれ等を元の位置に戻すこと。
- ④ 衝撃緩和姿勢
- ⑤ 緊急脱出時、持込手荷物を持ち出さないこと。また、ハイヒール等の鋭利なものは身につけないこと。
- ⑥ 緊急時は乗務員の指示に従うこと。
- ⑦ 喫煙の制限
- ⑧ 3. に示す安全のしおりの配置場所

デモンストレーション用の装備品は飛行機に適したものであること。また、カーテンや仕切り等はデモンストレーションの死角とならないよう開放し、客室内の構造、座席の種類等により死角がある場合は当該旅客に対して個別に周知等を行うこと。

なお、ビデオ放映中はビデオ視聴を最優先とし、旅客への声かけは必要最小限とすること。

（３）離陸後に周知する安全情報

客室乗務員は離陸後に全ての旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① シートベルトサイン点灯中及び着席中は常時シートベルトを着用すること。

（４）着陸前までに周知する安全情報

客室乗務員は着陸前までに全ての旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① シートベルトの着用
- ② テーブル、背もたれ等を元の位置に戻すこと。

（５）着陸後に周知する安全情報

客室乗務員は着陸後に全ての旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① 飛行機が停止し、シートベルトサインが消灯するまでシートベルトを着用したままとすること。

（６）非常口座席の旅客に対して周知する安全情報

客室乗務員は出発のための地上移動開始前までに非常口座席^{（注）}の旅客に対して、口頭により以下の安全情報を周知すること。

- ① 客室乗務員からの指示に従い脱出の援助を行うこと。
- ② インフォメーションカード等に記載された内容に同意すること。

客室乗務員が配置されていない非常口座席の旅客に対しては、上記に加え以下の安全情報を周知すること。

- ③ 緊急脱出時に非常口を操作する役割を有していること。
- ④ 非常口の操作方法
- ⑤ 乗務員の指示により非常口を操作すること。
- ⑥ 非常口を操作する前に非常口付近の外の状況を確認し、火災等により非常口として適さない場合は非常口を開放しないこと。

なお、非常口座席には、非常脱出時における援助の内容及び援助を実施できない又は援助を実施することに同意しない場合は客室乗務員にその旨を申し出ることを記載したインフォメーションカード等を備え付けること。

また、上記①から⑥についてはインフォメーションカード等による周知を可能とする。

（注）本指針において「非常口座席」とは、原則として、非常口に接する座席列を意味し、左右の非常口を結ぶ通路に接する座席列のうち、通路後方の座席列のことをいう。なお、通路と調理室、化粧室、仕切り等で仕切られている座席列については「接する座席列」には含まれない。

（７）配慮が必要な旅客に対して周知する安全情報

幼児連れの旅客、保護者等が付き添っていない子供、障害者（付き添い人を含む。）等、配慮が必要な旅客においては、（２）に示すデモンストレーション及び３．で示す安全のしおりでは必要な安全情報が伝わらない可能性があるため、客室乗務員は離陸前までに当該旅客が以下の安全情報を理解していることを確認すること。

- ① シートベルトの使用方法
- ② チャイルドシート等の拘束器具（以下「チャイルドシート等」という。）の固定方法（チャイルドシート等を使用する場合に限る。）
- ③ 動物の管理に関する事項（補助犬（サービス犬を含む。）以外の動物を客室に持ち込む場合に限る。）
- ④ 非常口の場所及び脱出経路（代替の非常口を含む。）
- ⑤ 酸素マスクの配置場所及び着用方法
- ⑥ ライフベストの配置場所、着用及び使用方法
- ⑦ コールボタン、トイレ等の位置
- ⑧ 旅客に適した衝撃緩和姿勢及び当該姿勢をとるタイミング

また、以下の旅客に対しては、上記のほか必要に応じ追加の安全情報を周知すること。

a. 肢体不自由な旅客

- ① 非常口までの移動に必要な援助方法
- ② 緊急脱出するタイミング

b. 視覚障害がある旅客

- ① 緊急時に使用する装備品（ライフベスト等）の配置場所を予め触手させること。
- ② 非常口までの座席列数
- ③ 非常口の特徴
- ④ 視覚障害者用の安全のしおりを搭載している場合は当該しおりを提供すること。

c. 幼児又はチャイルドシート等を使用する子供の付き添い人

- ① シートベルトは幼児又は子供と共用しないこと。
- ② 幼児又は子供に対する酸素マスクの着用方法
- ③ 幼児用ライフベストの配置場所、着用及び使用方法
- ④ シートベルトサイン点灯中及び乱気流遭遇時、幼児は付き添い人が抱きかかえるかチャイルドシート等を使用すること。また子供はチャイルドシート等を使用すること。（チャイルドシート等を設置した場合に限る。）
- ⑤ バシネットの使用法（バシネットを使用する場合に限る。）

d. 上記以外の付き添い人

- ① 同行者に対する酸素マスクの着用方法
- ② シートベルトを含む拘束器具の使用法

2-2 緊急時等における安全情報

（1）緊急事態発生時に周知する安全情報

緊急事態発生時、客室乗務員は全ての旅客に対して以下の安全情報を周知すること。

- ① 緊急事態の発生の事実及びその対応
- ② 不時着陸（水）が予想される場合は、シートベルトを着用（チャイルドシート等の使用を含む。）し、衝撃緩和姿勢をとること。
- ③ 飛行機が完全に停止後、乗務員の指示に従い速やかに脱出すること。
- ④ 緊急脱出時は以下を禁止すること。
 - ・ 持込手荷物を持ち出すこと。
 - ・ カメラ、ビデオ等により撮影を行うこと。
 - ・ ハイヒール等の鋭利なものを身につけること。

（2）巡航中にシートベルトサインが点灯した際に周知する安全情報

気流の乱れ等により巡航中にシートベルトサインが点灯した際、客室乗務員は全ての旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① 座席に戻りシートベルトを着用すること。
- ② トイレの使用制限

（3）突発的な揺れに遭遇した場合に備えて周知する安全情報

シートベルトサインが点灯していない場合であっても気流の乱れ等により突発的な揺れの可能性があることから、適切な時期に、客室乗務員は全ての旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① 着席中は常時シートベルトを着用すること。
- ② 離席中に生じる突発的な揺れによる負傷を防ぐための対処方法※²

※²：例えば、とっさの場合につかまることができる手すり等の位置や、通路ではしゃがむなど姿勢を低くしてひじ掛けを抱え込むことなどの情報を提供すること。

2-3 その他の安全情報

(1) 旅客が飛行機に在機又は乗降中に燃料を補給する場合に周知する安全情報

旅客が飛行機に在機又は乗降中に飛行機に燃料を給油する場合、客室乗務員は在機又は乗降中の旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① 燃料給油が行われていること。
- ② シートベルトは着用しないこと。
- ③ トイレの使用制限
- ④ 在機中の旅客は着席のままでいること。また、搭乗中の旅客は速やかに着席すること。
- ⑤ 通路を塞がないこと。
- ⑥ 喫煙の制限
- ⑦ 着火源となり得るものの制限（発火のおそれがある器具やコンセントの使用等）

(2) 経由地等において旅客が飛行機に在機する場合に周知する安全情報

経由地（寄港地）、代替空港に着陸した場合等、旅客が飛行機から降機せず飛行機に在機したまま停留する場合、客室乗務員は在機する旅客に対して客室内の放送等により以下の安全情報を周知すること。

- ① 喫煙の制限
- ② 電子機器の使用に関する事項

3. 安全のしおり

全ての旅客が着席したまま容易に取り出しできる場所に安全のしおりを座席ごとに配置する旨が定められていること。また、安全のしおりは3-1及び3-2を満たすものであること。

なお、安全のしおりは2. に規定する安全情報を補足するものであって、これに代わるものではない。

3-1 安全のしおりの要件

- ① 単純かつ容易に理解できる内容とし、可能な限り図形（ピクトグラム）を用いること。
- ② 旅客の注意を引くために白黒以外の色を含めること。
- ③ 旅客の行動に順序がある場合は順番が明確に理解できるように記載すること。
- ④ 標識、マーキング等の図形は使用する飛行機と同様であること。
- ⑤ 飛行機に搭載していない装備品に関する情報は記載しないこと。

- ⑥ 安全のしおりの上部に飛行機の型式等を大文字で記載すること。なお、複数の型式の飛行機を保有している事業者は型式ごとに色分けすること。
- ⑦ 飛行機の型式等は事業者名（ロゴを含む。）より強調すること。
- ⑧ 耐久性のある素材であること。
- ⑨ 着席している旅客が配置場所を確認でき、容易に取り出しできる適当な大きさであること。
- ⑩ 客室乗務員の行動を示す場合は、客室乗務員の行動である旨が理解できるような記載又は図形であること。

3-2 安全のしおりへの記載事項

安全のしおりには、飛行機に適した以下の内容を最低限記載することとし、安全情報以外のものは記載しないこと。なお、視覚障害者用の安全のしおりの記載についても以下に準じるが、客室乗務員の対応等を考慮して作成しても良い。

a. 一般的事項に関する安全情報

- ① 持込手荷物の収納方法（通路を塞がないこと及び収納棚開放時の注意を含む。）
- ② シートベルトの脱着及び調整方法
- ③ 離着陸時はテーブル、背もたれ等を元の位置に戻すこと。
- ④ 喫煙の制限
- ⑤ 電子機器の使用制限
- ⑥ 地上移動中を含め着席中は常時シートベルトを着用すること。

b. 緊急事態発生時の対応に関する安全情報

- ① ライフベストの配置場所及び着用方法（幼児用を含む。）
- ② 酸素マスクの配置場所及び着用方法（付き添い人は自らが先にマスクを着用すること。）
- ③ 衝撃緩和姿勢（座席タイプ及び配慮が必要な旅客の代替姿勢を含む。）
- ④ 救急用具（救急用医薬品等及び感染症予防用具を除く。）、消火器及び航空機用救命無線機（手動により作動させるものに限る。）の配置場所（客室乗務員を配置しない場合に限る。）

c. 緊急脱出に関する安全情報

- ① 非常口の場所及び操作方法
- ② 火災、がれき等、非常口として不適切な場合は開放しないこと。
- ③ 非常口までの脱出経路及び床面接近非常脱出経路標識
- ④ 脱出方法（煙充満時は低姿勢をとることを含む。）
- ⑤ ライフラフトの形態及び用途（搭載している場合に限る。）
- ⑥ 持込手荷物の持ち出し禁止
- ⑦ ハイヒール等の鋭利なものは身につけないこと。
- ⑧ カメラ、ビデオ等による撮影の禁止
- ⑨ 脱出スライドの滑り方（着地点が見えるように上体を起こすこと。）及び脱出

スライド下での援助

- ⑩ 脱出後は飛行機近辺から速やかに離脱すること。

4. 言語要件

安全情報を周知するために用いる言語は以下のとおりとする。

- ① 国内線で使用する言語は日本語とし、必要に応じ英語を加えること。
- ② 国際線で使用する言語は日本語及び英語とし、必要に応じ出発国又は到着国で使用する言語を考慮すること。
- ③ 安全のしおりには文字に代わり可能な限り図形を用いること。

5. その他

この通達の一部が適用できない場合又は他の方法によることが適当であると認められる場合は、他の同等な方法によることができるものとする。

附則（令和３年３月２４日 国官参事第１００８号）

- １．本指針は、令和３年４月１日から適用する。

附則（令和８年８月２７日 国官参航安第４００号）

- １．本指針は、令和８年８月２７日から適用する。
- ２．この指針の適用の際、現に認可を受けている運航規程又は認可を申請している運航規程については、改正後の規定にかかわらず、令和８年１１月３０日まで、従前の例によることができる。ただし、本指針が適用される前に使用している安全のしおりについては、次に安全のしおりを改訂するまで従前の例によることができる。