

ご被災者等支援計画
(ご被災者等支援の基本的な考え方)

2025 年 8 月
スプリング・ジャパン株式会社

目 次

1. はじめに
 2. 基本的な方針
 3. ご被災者等支援の基本的な実施内容
 - (1) 情報提供
 - (2) 事故現場等における対応
 - (3) 継続的な対応
 4. ご被災者等支援の基本的な実施体制
 - (1) 体制の確立
 - (2) 研修・教育・訓練等
- 【別紙】ご被災者等支援の実施体制概念図

ご被災者等支援計画(ご被災者等支援の基本的な考え方)

1. はじめに

この計画は「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」(国土交通省 平成25年3月29日)に則り、お客さまの死傷を伴う事故・事件等が発生した場合の救護、情報提供、ご支援等の対応について、スプリング・ジャパンの基本的な考え方を定めたものです。

2. 基本的な方針

当社では、JALグループ存立の大前提である安全に対する決意と安全にかかわる基本的な考え方、それに基づく行動を示した安全憲章を制定しています。一人ひとりがこの憲章に則り、安全のプロフェッショナルとして行動することで、安全を確実に実現していきます。

加えて、当社独自の安全理念を定め、経営をはじめすべての社員が、この理念のもと、安全運航の維持・向上を追究し、安全にかかる方針のもとに業務を遂行します。

【JALグループ安全憲章】

安全とは、命を守ることであり、JAL グループ存立の大前提です。

私たちは、安全のプロフェッショナルとしての使命と責任をしっかりと胸に刻み、知識、技術、能力の限りを尽くし、一便一便の安全を確実に実現していきます。

そのために私たちは以下のとおり行動します。

- ・安全に懸念を感じた時は迷わず立ち止まります。
- ・規則を遵守し、基本に忠実に業務を遂行します。
- ・推測に頼らず、必ず確認します。
- ・情報は漏れなく速やかに共有し、安全の実現に活かします。
- ・問題を過小評価することなく、迅速かつ的確に対応します。

【スプリング・ジャパン安全理念】

- 1: 安全は社会との約束であり最優先課題
- 2: お客さまの笑顔と満足は確かな安全と誠意から
- 3: 安全は十分な意思疎通と相互確認から
- 4: 安全のための「立ち止まり、取り止め」に勇気を

しかしながら、この計画は、万一事故・事件等の不測の事態(以下「事故等」といいます)が発生し、これにより被災されたご搭乗のお客さまやその影響を受けた方々に対して、当社がご被災者およびご家族にいかなるご支援を行っていくか、社員がいかなる姿勢や考えに基づいて行動すべきかについて基本的な事柄をまとめたもので、以下の基本的な考え方に基づきます。

- ・全社員は、何より人命の安全の確保を最優先に考え行動し、全身全霊を賭して事故等に対処するとともに、被害の拡大を防ぎます。
- ・ご被災者およびご家族の立場に立ち、そのご意向やお気持ちに寄り添うことを第一に考えます。
- ・ご被災者およびご家族が必要とする情報を一刻も早く収集しお伝えすることに全力を尽くします。
- ・すべての方々のプライバシーを守り、文化・宗教・民族性等を尊重してまいります。

3. ご被災者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故等のご家族への連絡

- ・事故等の第一報を入手した場合は、直ちに搭乗者名簿をもとに搭乗されていたお客さまのご家族にご連絡いたします。
- ・ご搭乗のお客さま以外の方が被災された場合、空港当局、救難機関(救助隊・救急隊)、警察等の関係機関、他の航空会社や支援会社等(以下「関係機関」といいます)からの情報をもとに、直ちにご家族にご連絡いたします。
- ・また、この際、その後の当社への連絡先や当社からのご連絡方法等をご案内いたします。
- ・ご家族等からのお問い合わせ、ご要望等に対応するための専用窓口(コールセンター)を直ちに設置いたします。専用窓口の電話番号等については、各種メディアおよび当社ホームページでお知らせいたします。

② 乗客情報および安否情報の取り扱い

- ・ご被災者の安否や怪我の程度等につきましては、関係機関から情報を収集し、迅速にご家族にご連絡いたします。
- ・搭乗者名簿等ご被災者にかかる情報については、個人情報の趣旨に十分留意することとし、原則として公開は控えます。ただし、人の生命、身体または財産の保護のために必要であり、本人の同意を得ることが困難であるときはこの限りではなく、国土交通省(海外の場合は現地国の公的機関)、警察機関、救助機関、医療機関から要請され、ご被災者支援に資すると判断されるときは、必要な範囲で情報を提供いたします。

③ ご被災者およびご家族への継続的情報提供

- ・事故等にかかわる情報につきましては、当社のホームページに迅速かつ継続的に公開してまいります。
- ・ご被災者およびご家族それぞれのご質問やご要望等にお応えするため、担当社員の配置および相談窓口の設置を行い、個別的な情報を含めた事故等に関する情報全般を継続的にご提供してまいります。
- ・事故の原因や対策にかかわる情報につきましては、国の調査機関と協力・連携しながら、判明し

た事実等を迅速かつ継続的にお伝えしてまいります。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族の事故等の現場、待機地点等へのご案内

- ・ご家族には速やかに事故等の現場あるいは待機場所等へご移動いただけるよう、直ちに当社にて移動手段を手配確保し、当社より直接ご家族にご連絡さしあげるか、または専用窓口よりご案内させていただきます。
- ・また、移動にかかわるご家族それぞれのご質問やご要望には、担当社員がお応えし、当該担当社員がそれぞれのご家族に同行させていただきます。
- ・なお、事故等の現場が、海上や海外であったり、また交通手段の確保が困難な場所等であったり、様々な状況が想定しうることから、移動および移動先にかかわる様々な情報についても、当該担当社員がご案内し、お手伝いさせていただきます。

② 滞在中のご支援

- ・あらゆる手段を講じてご被災者の安否を確認するとともに、担当社員が事故等に関する情報を逐次お伝えしてまいります。
- ・ご家族それぞれのご質問やご要望については、同行する担当社員がお応えしてまいります。
- ・ご家族の心身の健康には、十分な注意を払い、ご本人のご意向を尊重しつつ、必要に応じ健康にかかわる専門機関に協力を求めてまいります。
- ・個人情報につきましては、細心の注意を払って秘匿性を確保してまいります。
- ・担当社員は、これらについて事前に十分な教育を行った者から人選いたします。
- ・ご家族が事故等の現場等に滞在される際のご宿泊、お食事、生活必需品等は、当社にてご用意させていただきます。

(3) 継続的な対応

① ご被災者の所持品の返還、死亡者が発生した場合の慰霊行事等

- ・ご被災者の身廻品・手荷物等の所持品につきましては、すべてをご本人様またはご家族に返還すべく、情報の収集と提供に努めてまいります。
- ・所持品の所有者が不明な場合で、警察より預託を受けた場合、当社がこれらの所持品を保管管理し、その所有者を特定し返還する努力を続けてまいります。
- ・最終的にご返還がかなわない所持品の取り扱いについては、ご被災者やご家族、関係機関とも協議のうえ、その対応を決めさせていただくことになります。
- ・亡くなられたご被災者それぞれのご葬儀、法要等については、可能な限りそのお手伝いや社員の参列をさせていただきたいと考えておりますが、担当社員がご遺族のご意向等を十分にお伺いし、これに沿って対処させていただきます。
- ・当社は、亡くなられたご被災者へのお詫びと追悼のため、慰霊行事等の場を催させていただきます。

ます。当該行事等へのご被災者およびご家族のご参列につきましては、それぞれにご案内をさしあげ、それぞれのご意向に沿って準備や手配を行わせていただきます。

- ・慰霊碑の建立、事故機や事故等に関連する物品の保管・公開、事故現場の保存・整備等は、事故等の当事者の果たすべき責任として、また社内外における事故等の風化防止の観点から必要なことと考えておりますが、ご被災者やご家族のご意向やお気持ちを踏まえた対応を行ってまいります。
- ・また、ご被災者やご家族間の連絡会等とも十分な連絡や連携を図ってまいります。

② ご被災者およびご家族からのご相談体制

- ・ご被災者およびご家族からの様々な相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置し、専属の社員を配置いたします。
- ・ご被災者およびご家族には連絡先をお伝えし、ご要望に応じお電話やご面談でいつでもご相談をお受けさせていただき体制を整えます。
- ・ご被災者やご家族にとって、事故等による生活への影響が長い期間に及ぶことから、当該窓口は長期間継続性を持って運営を行う体制とさせていただきます。

③ ご被災者およびご家族へのご支援

- ・担当社員またはご相談窓口が、ご被災者およびご家族それぞれの事情やご要望に応じた支援を行ってまいります。
- ・ご被災者およびご家族の心身の健康やこれに関するご相談につきましては、十分な注意と最大限の配慮を行い、ご本人のご意向を尊重しつつ必要に応じ健康にかかわる専門の機関に協力を求めてまいります。
- ・ご被災者やご家族にとって、事故等の影響が長い期間に及び、その間にご被災者、およびご家族の生活環境、年齢、健康状態、お気持ち等も変化していくことから、ご支援の内容については、ご本人様のご意向を尊重しながら、これらの変化にも柔軟に対応してまいります。
- ・個人情報につきましては、細心の注意を払って秘匿性を確保してまいります。
- ・これらのご支援を行う中で、ご被災者やご家族間の連絡会等とも十分な連絡や連携を図ってまいります。

4. ご被災者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ・事故等発生直後、本社および現地に対策本部を設置いたします。
- ・本社対策本部内にご家族からのお問い合わせ、ご要望等に対応するための専用窓口を設置いたします。
- ・さらに、ご被災者、およびご家族それぞれに担当社員が対策本部、専用窓口と連携をとりながら

ご支援をさせていただきます。

- ・長期間に及ぶご支援が必要となる場合は、ご被災者、およびご家族の様々なご相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置いたします。
- ・ご被災者およびご家族からのお問い合わせ、ご要望およびご支援の内容については社内システムで厳重に管理するとともに、限られた関係者のみで共有し、着実な対応をさせていただきます。

(2) 研修・教育・訓練等

- ・ご被災者およびご家族へのご支援にあたる担当社員に対しては、あらかじめ以下を目的とした教育・訓練を実施いたします。

(a) 過去の事例・経験の共有等を通じて、ご被災者やご家族のお気持ちを心に刻み、ご支援にかかわる者としての基本的な姿勢や心構えを身につけた人材を育成してまいります。

(b) 具体的なご支援内容や行動を習得し、ご被災者やご家族のご意向を踏まえたご支援を行います。

必要な担当社員数を常時確保するため、計画的に任用教育・訓練を行うとともに、最新の「担当社員リスト」を維持管理いたします。

担当社員全員が、ご支援や行動の内容を記載した文書(手引書)を参照し、いつ何時でも対応できる体制を整えます。

(別紙)ご被災者等支援の実施体制概念図

