

被害者等支援計画

東邦航空株式会社

2026 年 9 月

はじめに

本計画は、「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）に基づき、当社が運航する航空機に事故が発生した場合における被害者等への支援について、その基本的な考え方を定めたものです。

事故発生時には、被害に遭われた方の救援や事故に関する情報提供などの初期対応を行うとともに、被害に遭われた方およびそのご家族からの相談を受け付け、平穏な生活を再び取り戻していただくために必要な支援を実施してまいります。

1. 被害者等支援の基本的な方針

（1）安全の確保に対する基本的な考え方

当社は安全憲章を掲げ、安全運航の確保を最優先事項として位置付けています。また、安全運航の維持を会社の責務であり企業存続の基盤であると認識し、全社員が安全への取り組みを継続しています。

〔安全憲章〕『我々は、安全運航の確保を全てに優先し、安全運航の維持が会社責務であり企業存続の礎であると捉え、ここに安全運航の継続を誓う。』

（2）被害者等支援に関する基本姿勢

事故が発生した場合には、被害に遭われた方の人命救助を最優先に行動するとともに、被害の拡大防止に努めます。

また、被害に遭われた方およびそのご家族のご意向やお気持ちに寄り添い、必要な支援と適切な情報提供を継続してまいります。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

- ・当社における航空事故等の情報を入手した場合には、被害に遭われた方のご家族からの搭乗に関するお問い合わせや各種ご質問に対応するため、総務部内に問合せ窓口を設置します。
- ・事故現場においては、国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関および支援会社等から情報収集を行い、被害に遭われた方のご家族への連絡に努めます。

② 乗客情報および安否情報の取扱い

- ・乗客情報や安否情報等については、個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に取り扱います。
- ・ただし、「人の生命、身体または財産の保護のために必要があり、本人の同意を得ることが困難である場合」には、この限りではありません。国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関等から要請があり、被害者の救助および支援に資すると判断した場合は、必要な範囲で情報を提供します。
- ・ご家族から被害に遭われた方に関する情報の公表を希望されない旨の申し出があった

場合は、その意思を尊重して対応します。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・乗客情報や安否情報、事故原因、再発防止策等について、可能な限り速やかかつ継続的に情報提供を行う体制を整備します。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族の事故現場等への案内

- ・事故発生時に、被害に遭われた方のご家族から現地への移動や滞在について要望があった場合は、必要な支援に努めます。

② 滞在中の支援

- ・被害に遭われた方の安否確認に努めるとともに、事故に関する情報を随時お伝えします。
- ・事故発生直後には、ご家族の要望に応じて、事故現場付近での待機場所、宿泊場所、食料・飲料の手配を行います。また、安否確認への付き添いや、必要に応じて専門機関の協力を得ながら心身のケア体制を整えるなど、適切な支援に努めます。

(3) 継続的な対応

① 遺品・所持品の返還および慰霊等

- ・被害に遭われた方の身回品や手荷物等については、細心の注意を払って保管・管理し、可能な限りご本人またはご家族へ返還できるよう、情報の収集および提供に努めます。
- ・被害に遭われた方の葬儀や慰霊式、法要等については、ご家族のお気持ちを十分に尊重し、必要に応じて参列や運営支援に努めます。

② 相談受付体制

- ・被害に遭われた方およびそのご家族からの相談に継続的に対応するため、総務部内に被害者等支援窓口を設置します。

③ 被害者等およびそのご家族に対するサポート

- ・被害に遭われた方およびそのご家族が平穏な生活を再び取り戻すことができるよう、生活面に関する相談への対応や心身のケア体制の整備など、必要な支援に努めます。
- また、それぞれの事情や要望に応じ、ご本人の意向を尊重しながら、必要に応じて専門医等の協力を得るなど、適切な支援について検討します。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

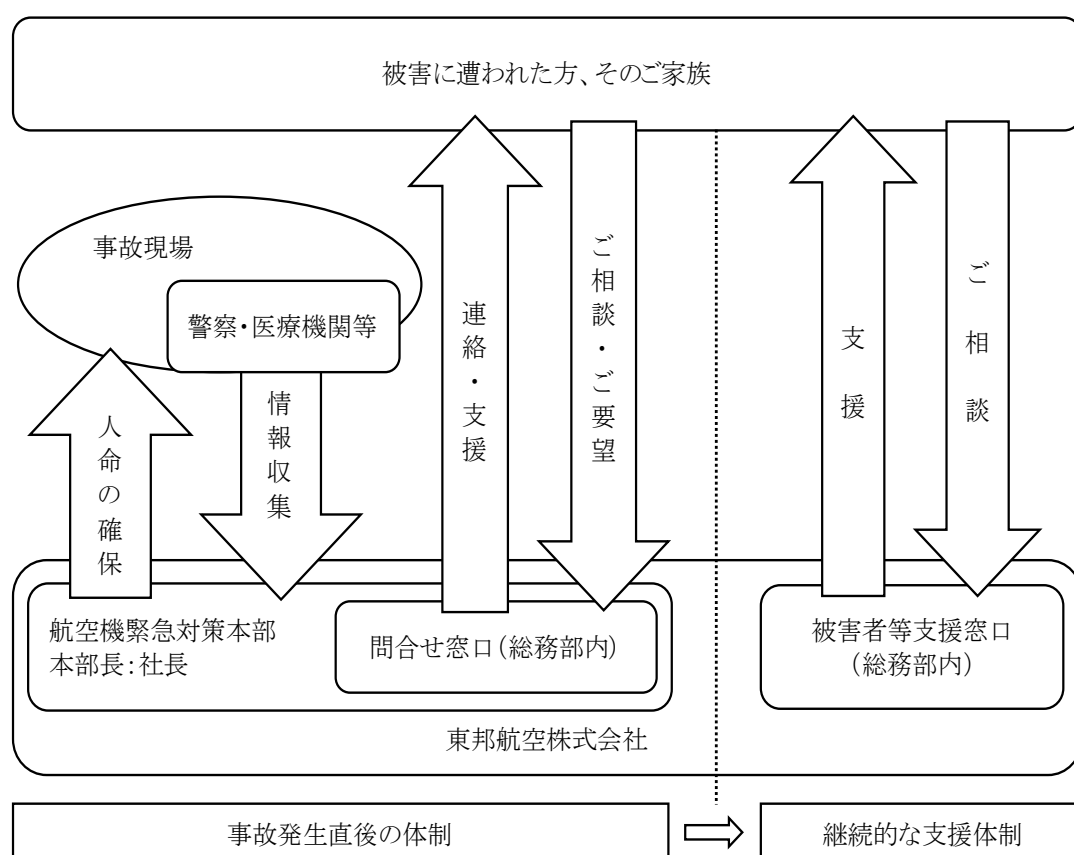
① 体制の確立

・当社において事故が発生した場合は、『航空機緊急事態処理要領（TSOP2-003）』に基づき、経営トップである社長を本部長とする航空機緊急対策本部を設置し、救難、事故処理活動および被害者等への支援を実施します。

また、中長期的な支援については、総務部内に被害者等支援窓口を設置し、継続的な支援を行います。

事故発生直後の体制から継続的な支援体制については、以下の被害者等支援体制図によります。

【被害者等支援体制図】



② 研修・教育・訓練等

・被害者等支援に直接従事する社員のみならず、全社員を対象として被害者等支援の意義について周知を図ります。

また、定期的な模擬訓練を実施するほか、必要な研修・教育・訓練等を計画的に実施し、支援体制の維持・向上に努めます。

以上