

苦情事例に学ぶ⑤④

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…
障害者差別にあたる？

2016年4月1日より障害者差別解消法が施行されています。すでに一部の旅行会社では法律が施行される前より障害者のお客様に対するツアーの造成や接客等でノウハウを積み重ねてきているところもあります。法律施行により全ての会社に法律の趣旨に則った対応が求められるようになりました。法律が施行されて1年あまり、昨年は試行錯誤の会社も多かったことと思いますが、今回当消費者相談室に入ったお客様からの相談事例を取り上げ、再度考え方を整理してみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈車椅子利用者だけ条件をつけるのはおかしい！〉

私はある韓流スターが大好きで、今年の夏に国内で開催されるファンミーティングに是非参加したいと思いいこのイベントを企画している旅行会社へ問い合わせをした。すると旅行会社から車椅子での参加は「①同伴者(Ⅱ介助者)とお二人でお申込みください。シングル利用や相部屋利用はお受けできません。また、ツアー中は同伴者と必ず一緒に行動してください。②バリアフリーのお部屋の手配はお受けできません。通常客室のご案内となります。」という2つの条件を募集広告に記載しているの二人では参加できないと言われた。私は車椅子を利用してはいるが、独り暮らしで仕事もしている。これまで海外旅行へも一人で参加している。私にとって車椅子は自転車のようなもので、自力で行動するため、体力温存のためにも使用している。募集広告内には「身体に障害をお持ちの方はお申込み時に

お知らせください。」と記載があるが、この記載の下に「車椅子でのご参加について」という項目を設け、車椅子での参加者だけを他の身体障害者と区別して参加に制限を付けた記載をしている。納得できない。

解決に向けての指針

〈法律の趣旨は？〉

障害者差別解消法は、障害の有無によって分け隔てられることなく、互いに人格と個性を尊重しあいながら共生する社会を実現することを目的としています。

そのためこの法律では、(1)不当な差別的取り扱い(2)合理的配慮を行わないことの2種類の差別を禁止しています。(同法第8条第1項、2項)

それでは先の事例ではどの点が問題となるのでしょうか？

第1は、募集の段階で車椅子障害者のみ参加条件を設けて制限を付けたことです。

「身体に障害をお持ちの方はお申込み時にお知らせください。」と記載して、まずはすべての参加希望のお客様から申込みを受ける必要がありました。前記(2)の前提です。

第2は、車椅子障害者も含む障害者から申込みを受けた場合、行程に含まれる宿泊場所や会場までの移動、また会場内などお客様に対応できるか、旅行会社は事前にお客様の状況を詳しく聴き取り、行程上に支障がある場合、どのような条件があればお客様に参加いただけるかを宿泊機関やサービス提供機関と協議し、そこで初めて参加するための条件をお客様へ提示すべきでした。前記(2)の実行です。

同じ障害でも一人ひとり、障害状況や必要な配慮が違います。この法律が施行されてから公共サービス窓口、公共交通機関、図書館、劇場などの施設で車椅子に配慮したバリアフリーの通路やトイレなどの設置、段差がある場合は係員が車椅子での移動を手助けするなどの状況を目にす

る機会が増えたと思います。

「合理的配慮」は行政機関等や各事業者それぞれの立場で何が該当するかは異なりますが、合理的配慮の意味すなわち障害のある人となない人の平等な機会を確保するために、障害の状態や性別、年齢などの個別の要素を考慮した変更や調整、サービスを提供することに努めることだととらえれば自ずと理解できる気がします。

当該旅行会社は手配の段階であらかじめサービス提供機関の前述のような状況を知っていたのかもしれませんが、しかしプロセスを省略して、最初から車椅子での参加者についてのみ条件をつけることは、個別の要素を無視したことになり、障害者差別解消法の前記(2)の趣旨に反しているといわれても仕方ありません。

参加していたための条件をお客様に提示して、そこでお客様との合意が得られたら申込みを受け付けなければいいのです。

この法律は、行政機関等には罰則規定がありますが、事業者は努力義務です。

しかし職場・教育現場・公共交通機関・役所の窓口などあらゆる場面で、合理的配慮がほぼ義務化されている昨今の状況では、障害者のみならず人々の意識が高まってきており、事業者の間違った対応が一般消費者の業界への信頼を失うことにもなりかねません。

障害者からの要望が難しいならば難しいと相手に伝えることは法律違反ではありません。法律の趣旨に立ちかえり丁寧に対応することが大切だと思われまます。

幸いこの相談者の方は同行する友人が見つかり、ファンミーティングに参加されることになったそうです。

なおJATAでは旅行業界のガイドラインとして「ハートフルツアーハンドブック」を発行し販売しています。また会員専用の「差別解消法相談窓口」(電話番号はJATA会員専用サイトを参照ください)を法律の施行にあわせて開設していますので是非ご利用ください。

(高林)