

障がい者の社会参加拡大へ合理的配慮を 来年4月から「障害者差別解消法」施行

来々年4月から施行される障害者差別解消法では、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」の禁止に加えて「合理的配慮の提供」に努めることが求められ、事業者と障がい者の双方による「建設的対話」を通じて「相互理解」が期待されています。障がい者の状況や商品の内容、他の参加者への影響などから、障がい者による募集型企画旅行への参加が難しいと判断される場合でも、ただ断るだけでなく受注型企画旅行や手配旅行の代案を示すなど、旅行の可能性を引き出す努力を通じて、市場の活性化も期待されます。

建設的対話を通じ 相互理解を

まず、来年4月から施行される障害者差別解消法について、経緯と概要をご説明いただけますか。

田中 2014年1月に批准された、障がい者の権利と尊厳を保護し促進することなどを目的とする人権条約である「障害者権利条約」は、障がいに基づく差別的禁止などを謳っています。障害者差別解消法は、その前年の2013年6月に成立、公

布されましたが、この条約の考え方を踏まえています。つまり、障がいを理由とする差別には、「不当な差別的取扱い」だけでなく、「合理的配慮を提供しないこと」も含まれるとしている点です。これは、障がい者が日常生活で受ける制限は、心身の機能の障がいのみによるものではなく、障がい者が利用しにくい施設設備などの「事物」や「制度」、障がい者の存在を意識していない慣習・文化などの「慣行」、偏見等の「觀念」といった「社会的障壁」と相対することによって生じるといって考え方が基本にあるためです。この法律の政府全体の方針である「基本方針」が今年2月に閣議決定され、その中で基本的な考え方を解説しています。内閣府の審議会で約1年にわたり議論が重ねられ、ヒアリングの際には事業者団体などにも参加いただきました。事業分野によつて提供されるサービスは多岐にわたり、顧客と関わる局面やその関係性も様々です。一方、障がいのある方も障がい特性や程度が多様であり、サービスを利用されるケースとしても色々な場合があると思います。何に対応できて、何に対応できないのか、個別の場面ごとに判断していただくこととなりますが、障がい者からの要請に

えることが困難な場合であっても、ただ「できません」と断るのではなく、代替措置も含めて事業者と障がい者の双方で建設的対話を通じた相互理解に努めていただきたいと思います。

——観光庁としては、どのように対応されてきているのでしょうか。

谷口 政府全体の方針である「基本方針」が閣議決定されたのを受けて、各省で事業別分野の指針となる「対応指針」の策定を進めてきたわけですが、そもそも、観光庁としては、高齢者や障がい者の方を含む誰もが旅行を楽しめる環境を整備することが必要と考えております。観光庁では、2012年度からユニバーサルツーリズム促

進事業に取り組んでおり、地域の受入体制を強化するために、マニュアルを作成し、地域のバリアフリーの情報を集約し、宿泊施設・交通機関等と連携して障がい者等の旅行をサポートできる受入拠点バリアフリーツアーセンターづくりを促進してきました。

そして、旅行業者が、受入拠点等と連携して、万全のサポートができるバリアフリーツアーがより多く商品化されるよう取り組んでいます。他方で、今回の障害者差別解消法に基づく取組みは、障がい者等との建設的な対話、相互理解の姿勢を旅行業者に根付かせようとするもので、これまで、健常者と一緒のツアーには参加できないと思われて、ツアーへの申込みを躊躇されていた障がい者等による申込み、相談を促進するものですから、その意味で、ユニバーサルツーリズム促進事業とともに、障がい者による旅行参加の促進に向けた取組みの両輪として機能していくことになると思います。

業界の対応範囲を広げ 市場活性化

——旅行業界には、難しい課題も少なくないようですが、JATAでは、どのような議論が重ねられてきたのでしょうか。

原 法律の条文や説明は抽象的ですが、そもそも、旅行業の現場は具体的な仕事をどうするかというところで悩んでおり、どうしても「これは出来ないんじゃないか」と後ろ向き

◎ご出席のみなさま

田中 駒子氏
内閣府障害者施策担当企画官

谷口 和寛氏
観光庁観光産業課
課長補佐

原 優二氏
JATA法制委員会委員長
(風の旅行社 代表取締役社長)

佐々木 優氏
JATA法制委員会副委員長
(ジェイティービーグループ本社 法務室 法務担当主幹 法務室長 兼務)

「障害者差別解消法」施行に向けて



田中 駒子氏

になりがちですが、「建設的な対話」というような言葉に置き換えて、前向きになつてもらえるような議論を行つてきています。これまでは特別な施設や設備の範囲で行動していた障がい者の皆さんが、地域や社会に参加される時代になつて、それに伴う負担を社会全体で担うことが求められているわけです。ただ、旅行業界全体でといっても、個々の事業者が実際にどこまで対応できるかということで、現場の不安として残っている状況だと思います。



谷口 和寛氏

の安全、安心に参加できる旅行について真摯に相談するなどの対応が求められることを今後セミナー等を通して業界に発信していきます。

原 ただ、今回の法律は、今まで全くやってきていないことを求めているわけではなく、従来から色々と取り組んできていることについて、考え方を少し変えなければいけないということなんだろうと思つています。これまでも、リピーターの方が体の具合を悪くされて車椅子でのご旅行を希望されるような相談には応じてきていますし、この法律が後押しになつて、旅行業界の対応できる範囲が広がり、市場をもう少し活性化できるといふような展開になればいいと思つています。

対話を通じた相互理解が不可欠

——旅行業界には、どのようなことを期待

されていますか。

田中 旅行業界というのは、色々な業界のサービスを束ねて一つのパッケージにする複合サービスという部分に特徴があるように思っています。どの交通機関を使い、どういう宿泊施設を利用し、どんな観光地や飲食を組み合わせるかという時に、地域や事業者によりつては、合理的配慮の取り組みを通じて地域を盛り上げたいと頑張っているケースもあると思つています。旅行商品そのものや広告などを介して、一般の方や他業界などにもそうした取り組みが広く知られるようになるれば、この法律の趣旨が浸透していくことにもなりますから、旅行業界にはその意味でも重要な役割を担っていただくことになると考えています。今までは旅行を躊躇していた障がい者が気軽に出かけられるような社会になれば、それに対応する取り組みもさらに広がり、旅行業界にとつてもサービスの進化や市場の拡大につながっていく可能性もあるわけですから、ぜひ、前向きな



原 優二氏



佐々木 優氏

気持ちで取り組んでいただきたいと思います。

谷口 募集型企画旅行では、旅行者において、参加者全員のために旅程を管理する責任があり、また、参加者全員の安全に配慮する義務があるなど、他の参加者との関係でも一定の責任を負います。また、ツアーで利用するサービスも予め決まっていますことが大半ですから、障がい者からお申込みいただいた場合でも、参加される障がい者の状況、商品の内容、他の参加者への影響なども勘案した上で、合理的な理由に基づいて障がい者によるツアーへの参加をお断りせざるを得ない場合もあるかと思つています。障害者差別解消法は、どんな場合でもツアーへの参加を断つてはならないという法律ではなく、正当な理由があれば、お断りすることをお許すものです。「正当な理由」があるかどうかの見極めは簡単ではありませんが、見極めのためには、障がい者との建設的な対話と、対話を通じた相互理解

「障害者差別解消法」施行に向けて

「障害者差別解消法の施行に伴う JATAによる会員向け対応」

- ◎2015年12月末(予定)…対応指針を実務に沿って解説した「手引き」の頒布
- ◎2016年1月～2月(予定)…「手引き」に基づいた説明会の実施
現場の責任者を対象に、現在制作中の「手引き」をもとに対応指針を説明いたします。
- 東京 1月20日(水)午後
- 大阪 2月 1日(月)午後
- ※札幌、仙台、名古屋、広島、福岡、那覇でも実施予定
- ◎2016年4月から…会員向け相談窓口の開設
- JATAおよびANTA会員のみを対象に、相談窓口(電話のみ)を設置いたします。
- 障がいをもったお客様からの旅行のご相談、申込等などについて店頭などで疑問に思われたことなどを電話で相談いただく窓口となります。
- 相談にあたっては、原則として、業界共通の“ハートフルシート(お客様の障がいの状況をお尋ねするヒヤリングシート)”をご用意いただきます。

《障害者差別解消法》

〈概要〉

この法律では、主に次のことを定めています。

- ①国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止すること。
- ②差別を解消するための取組について政府全体の方針を示す「基本方針」を作成すること。
- ③行政機関等ごと、事業分野ごとに障害を理由とする差別の具体的内容等を示す「対応要領」・「対応指針」を作成すること。

また、相談及び紛争の防止等のための体制の整備、啓発活動等の障害を理由とする差別を解消するための支援措置について定めています。



〈障害を理由とする差別とは?〉

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。

また、障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明(※)があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められます。こうした配慮を行わないことで、障害のある方の権利利益が侵害される場合も、差別に当たります。

※知的障害等により本人自らの意思を表明することが困難な場合には、その家族などが本人を補佐して意思の表明をすることもできます。

が不可欠となります。そして、対話をして、相互理解をするためには、理解の前提となる「障がい」に関する知識も求められることとなります。そういう意味で、法に基づく取組を実施するため、旅行者において相対の準備が必要かと思われれますが、今後の方向性としては、障がい者向けではない、通常のツアーについても、建設的な対話及び相互理解を通じ、障がい者の方に参加いただいても支障がないという場合には、障がい者の方々が積極的に旅行に参加し、また、旅行者においても、積極的に受け入れるという動きが広がっていくことを期待しています。また、仮に、ツアーに参加できないという場合にも、受注型企画旅行や手配旅行の形式も含め、旅行に出かけていただけるように、旅行者において、各地の交通機関や宿泊施設等のバリアフリー情報が集積することができ、情報センターとしての役割を活かし、障がい者の皆さんに、安全安心にご参加いただける旅行商品を提案していただき、結果として、旅行参加者の増加、観光産業の拡大に繋がっていただければと思います。

ツアー参加者による理解も重要

佐々木 旅行業に携わるすべての関係者が、何が差別に当たり何が当たらないのか、合理的配慮の提供の具体例など本法律を

よく理解しておくことが重要です。また障がいのある方にも旅行申込時に障がいの状況や要望を申告して下さることをお願いしたいです。障がいのことを話すことも相手に相談に乗って欲しくないといったクレームも過去ありましたが、今後は対話を通じ、状況に応じた安全な旅行を相談していくことで法の理解を深めていければと考えます。

原 モノを売る物販と違って、旅行業の場合は、複合的なサービスであると同時に、色々な人と人をつなぐという仕事でもあるので、それぞれのサービスを提供する現場に理解をしていただくだけでなく、ツアーに参加する一般の旅行者にも理解をいただき、協力をお願いしなければなりません。

田中 お客様同士の相互理解は非常に重要なものと考えています。障害者差別解消法は、行政機関や事業者に対して、不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を義務(事業者は努力義務)づけていますが、同時に、国や地方公共団体による普及啓発活動を通じて、国民の障がいに関する理解を促進することにより、すべての国民が障がいの有無にかかわらず互いの人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を目指すものです。つまり、国民一人ひとりが「合理的配慮」の精神をもつようになることこそが、最も大切なポイントと言えると思います。この法律の施行にともなう、建設的対話を行うことが社会一般にも広まってほしいと願っています。