

第51回 施行一年を迎えた

「障害者差別解消法」

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

「障害者差別解消法」が昨年四月二日の施行から二年を迎えました。この二年間に寄せられた相談からは、現場での対応に苦慮している様子がうかがえます。

同法の主旨に沿って私たちはできる限りの努力を払わなくてはいいませんが、一方で申込にあたって伝えるべきことを曖昧にしたり後回しにすると、障害を持つお客様にとっても不本意な結果となりがねません。今回は旅行者業者として明確に伝えるべき四項目について確認してゆきましょう。

旅行業の特性

一つ目は旅行業の特性と旅行者の責任範囲についてです。旅行者の債務は旅行サービスを手配することであり、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針(別紙)【旅行業関連】」(以下「別紙」)の1(対象事業)において旅行業を「ツアーの企画、運送等サービスの手配を行う事業であり、自ら運送等サービスを提供する事業ではない。」と説明しています。例えばある旅館の手配にあたり、必要とする設備がないことを理由に宿泊を拒否された場合、旅行者はその理由を説明したうえで「ツアーへの申込みを断る場合でも、障害者が安全、安心に参加できる旅行につい

て相談する」(別紙2(2)①)という合理的配慮の提供に努めることが大切です。

事前申告

次に申込時の障害の状況の申告です。標準旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)では、特別な配慮が必要な旅行者に申込時の申出を求めています(第5条第4項)。また「別紙」でも「旅行申込み時に申告がなく、事前に、運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、又は、他の参加者への影響の有無を確認することができず、当該障害への適切な対応を確保できない場合に、ツアーの参加を拒否する」ことは不当な差別的取扱いにあたらないとしています(別紙2(1)②)。このような事態を避けるため、特にウェブ予約や電話予約など旅行者の顔が見えない申込対応では事前申告を受けける仕組みを設けておくことが必要になります。

旅先での介助

三番目は添乗員等による旅先での介助行為です。「別紙」では「ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が、介助者の同行を拒絶する場合に、ツアーへの参加を拒否する」ことは不当な差別的取扱いにあたらないとしています(別紙2(1)②)。お客様の中には、旅先での添乗員等による介助は旅行者者として当然の配慮であると誤解されている方がいることも事実です。添乗員の業務は旅程管理であり、お客様の介助は旅行者者の本来の業務に付随するものではないことを丁寧に説明

して理解を得るようにして下さい。

費用の負担

最後に費用の負担についてです。標準旅行業約款では特別な措置に要する費用を旅行者の負担としています(第5条第5項)、費用の範囲については注意が必要ですが、バリアフリールームの追加料金などサービス機関に支払う費用はお客様に負担していただけますが、旅程中の観光地や施設のバリアフリー状況や受入れ状況の確認など通信費や人件費などの社内経費に該当する費用(報酬)は、もともと旅行代金に含まれる基本的なコストと考えて下さい。

最後に

ここまで、旅行者の視点による四つの確認事項について述べましたが、何よりも私たち旅行者業者は、障害を持つ方のご要望に真摯に向き合うことが大前提であることは言うまでもありません。

対応指針では正当な理由と過重な負担については「具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断すること」、また正当な理由があつてサービスの提供を拒否する場合や、過重な負担によつて合理的な配慮を提供できない場合には「その理由を説明するものとし、理解を得るよう努めること」を求めています(一1(2)、及び二2(3))。

旅行者と障害を持つ方がそれぞれの立場から自分たちの主張だけを繰返せば、双方にとって不幸な結果を招き、同法が目的とする共生社会の実現にとつて大きな障壁となることを忘れてはいけません。

(内山)