

障害者差別解消法セミナー

平成27年6月8日

観光庁観光産業課 谷口和寛



制定に至る経緯 (資料A)

- ◎ 平成18年、国連で、障害に基づく差別の禁止について、締約国に適切な措置を求める内容の「障害者の権利に関する条約 (権利条約)」が採択され、平成19年、日本もこれに署名 (批准は平成26年1月)。
- ◎ 権利条約に基づき、平成23年、障害者基本法を改正し、第4条に基本原則を明示。
- ◎ 平成25年6月、障害者基本法の基本原則を具体化するものとして、障害者差別解消法が制定 (施行は平成28年4月1日)。

法律の概要

1. 主な規定事項 (資料B)

- ① 行政機関、地方公共団体、民間事業者による障害者による障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止。
- ② 行政機関、地方公共団体、民間事業者に障害者に対する合理的な配慮を義務付け (民間事業者は努力義務)。
- ③ 政府が、差別の解消を推進するため、政府全体の方針を示す「基本方針」を作成すること。
- ④ 主務大臣が、事業者が①、②に適切に対応できるよう、その具体例等を示す「対応指針」を作成すること。

2. スケジュール

- ◎ 平成25年6月 障害者差別解消法が成立。
- ◎ 平成27年2月 政府による基本方針が閣議決定 (資料C)。
- ◎ 現在 各省、対応指針の策定に向けて作業中。
- ◎ 平成27年秋頃 国土交通省においては、公共交通、宅建業、旅行業についての対応指針を策定予定。
- ◎ 平成28年4月1日 施行 対応指針案について/ブリック・コメント手続を実施した上で、対応指針を策定。

「不当な差別的取扱い」に当たると考えられる事例

- ◎ 障害の状況やツアー内容にかかわらず、障害があるということだけを理由に、申込みを断る、旅程に制限を加える。
- ◎ 障害がある方が参加しても、旅程遂行に問題が生じないことが明らかであるにもかかわらず、申込みを断る、旅程に制限を加える。
- ◎ 障害の状況に照らし、必要ないことが明らかであるのに、介助者の同伴を申込みの条件とする。

正当な理由があり、「不当な差別的取扱い」に当たらないと考えられる事例

- ◎ 旅程を円滑に進めるために必要なホテル、運送サービス（リフト付きバス等）が手配できない場合に、やむを得ず、申込みを断る、旅程に制限を加える。
- ◎ 障害の状況に照らし、ツアー中の介助者の同伴が必要であることが明らかであるのに、障害者が介助者の同伴を断ったため、やむを得ず、申込みを断る、旅程に制限を加える。
- ◎ 障害について旅行契約時に申告がなかったため、ホテル、運送機関での対応の可否、旅程への影響の有無、他の参加者への影響を確認することができず、やむを得ず、旅行契約を解除する、旅程に制限を加える（参考裁判例）。

「合理的配慮」として提供するよう努めるべきと考えられる事例

- ◎ 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。
- ◎ 貸切りバスツアーでは、申告を受けた障害者の状況や要望を踏まえ、座席位置に配慮する。
- ◎ 手配旅行や受注型企画旅行の場合、申告された障害者の状況に照らし、利用しやすい運送、宿泊サービス等（リフト付きバス、補助犬を同伴できるホテル、特別食を提供できるレストラン）を紹介、提案する。

- ◎ 取引条件説明書面や契約書面等の重要な部分について、読み上げによる説明や、音声変換のための子キエトテキストの交付等を実施する（視覚障害、知的障害）。
- ◎ ツアー中、集合・解散時間や、重要な注意事項を大きなボード等に書いて見せたり、それらが記載されたメモを渡す等して案内する（聴覚障害、知的障害）。

加重な負担となり、提供に向けた努力義務が課されないと考えられる事例

- ◎ 添乗員が、身体に直接触れる介助行為（排泄、食事、移動に関する介助等）を実施する。
- ◎ 他の参加者もいるツアーで、添乗員が、常に筆談で対応する（聴覚障害）。
- ◎ 上記の配慮の具体例でも、事務・事業への影響の程度（他の参加者、旅程の遂行への影響）、実現可能性の程度（専門知識がないため実施できない。運送機関、ホテル側の問題となるので旅行者で対応できない等。）、費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況を総合考慮して、具体的場面や状況に応じて、「過重な負担」に当たると判断される可能性あり。

障害者差別解消法違反に対するペナルティ・リスク

障害者差別解消法に基づくペナルティ

- ◎ 差別的取扱い禁止、合理的配慮の努力義務の違反に対する罰則はなし。
- ◎ 主務大臣は、事業者に、報告の徴求、助言・指導・勧告を行うことができる（法12条）。
- ◎ 法12条の報告懈怠・虚偽報告の場合、20万円以下の罰金（法26条）

その他法的リスクについて

- ◎ 障害者差別解消法に基づく義務の違反の事実が、不法行為責任（民法709条）や債務不履行責任（民法415条）を根拠づける事実となり得る（参考裁判例）。
- ◎ 旅行業法との関係では、「旅行者の利便を害する事実」があるとして、同法18条の3の業務改善命令の根拠となり得る。

現場への影響

- ◎ 申込み拒絶、契約解除については、本法の趣旨を踏まえつつ、標準約款に基づく対応が必要。
- ◎ 法の施行、対応指針の策定による、世の中、障害者団体からの要求水準の上昇。
- ◎ 法的には「正当な理由」「過重な負担」により事業者の義務は限定的。しかし、その外縁は不明確であり「正当な理由」等の有無について事業者と障害者との間でギャップが生まれ得る。
- ◎ 紛争が発生するリスクが高まる。

事案の概要

- 原告 (脳性麻痺、両脚の機能障害。1級認定。) が、被告 (航空会社) が障害を理由に国際線への搭乗を拒否をしたことについて、①旅客運送契約上の債務不履行にあたり、かつ、②不法行為に当たると主張し、被告に対して、慰謝料等165万円を請求した事例。一審 (神戸地裁尼崎支部)、控訴審ともに、原告の請求を棄却。
- 原告は、機内用車椅子への移動、座席への移動、トイレへの移動、食事等について他の者の介助が必要。
- 平成15年7月22日、30日発のバンコク行往復航空券を予約。障害、単独搭乗について不申告。原告は、同月30日、出発時間の2時間前に、チャイナエアラインにて、障害があり、単独搭乗であることを初めて申告し、機内での介助を依頼。被告は、下記条項に基づき搭乗を拒否。

航空運送約款第8条 (運送の拒否及び制限)
第1項 航空運送人は、安全上の理由に基づく場合、又は、航空運送人が合理的な裁量によって以下の判断をした場合には、乗客又は乗客の手荷物の運送を拒否することができる。
(b) 行為、年齢又は精神的若しくは身体的に障害のある乗客が以下の場合
(1) 航空運送人による特別な援助を必要とする場合

判旨

- 被告の不法行為責任については、限られた時間の中で、必要な援助の内容、客室乗務員による対応の可否を確認し、安全上の理由から単独搭乗を認めないという判断をしたのであり、公序良俗違反 (民法90条) はなく、不法行為責任は認められないと判示。
- 債務不履行責任については、約款第8条の拒否事由は存在せず、搭乗拒否について契約上の根拠はないと判断しつつも、被告に事前に情報が与えられておらず、客室乗務員において必要かつ十分な援助ができるかどうか被告担当者が不安を抱いたことも無理からぬものがあり、航空会社として不合理に過ぎる判断とはいえないとして、債務不履行責任を問うことはできないと判示。

ポイント

- 「不当な差別的取扱い」自体は、法の制定前から違法。ただし、公序良俗違反 (民90条) とされる必要があった。
- 法施行後は、「公序良俗違反だから不法行為」ではなく、「障害者差別解消法違反だから不法行為」という主張の構成となる。
- この裁判例は、障害の状況、事業者において必要な対応の内容とその難易等を詳細に認定した上で、「申告の時期」を重視して結論を導いたもの。法施行後も、裁判所では同様の観点から判断が為されると思われる。

○ 標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部抜粋）

（契約の申込み）

第五条 当社に募集型企画旅行契約の申込みをしようとする旅行者は、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます。）に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに、当社に提出しなければなりません。

4 募集型企画旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出てください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます。

（契約締結の拒否）

第七条 当社は、次に掲げる場合において、募集型企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

三 旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。

（当社の解除権等－旅行開始前の解除）

第十七条 当社は、次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、旅行開始前に募集型企画旅行契約を解除することがあります。

二 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。

三 旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。

四 旅行者が、契約内容に関し合理的な範囲を超える負担を求めたとき。

（当社の解除権－旅行開始後の解除）

第十八条 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

一 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。

○ 旅行業法

（業務改善命令）

第十八条の三 観光庁長官は、旅行業者等の業務の運営に関し、取引の公正、旅行の安全又は旅行者の利便を害する事実があると認めるときは、当該旅行業者等に対し、次に掲げる措置をとるべきことを命ずることができる。

○ 障害者差別解消法

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

(事業者のための対応指針)

第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針 (以下「対応指針」という。) を定めるものとする。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

(罰則)

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

○ 民法

(公序良俗)

第九十条 公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする法律行為は、無効とする。

(債務不履行による損害賠償)

第四百十五条 債務者がその債務の本旨に従った履行をしないうときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。債務者の責めに帰すべき事由によって履行をすることができなくなったときも、同様とする。

(不法行為による損害賠償)

第七百九条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

平成 年 月 日

苦情申出者 殿

一般社団法人全国旅行業協会
支 部

「苦情申出書」を出されるにあたり、下記内容をお読みのうえ、当協会の苦情処理業務の役割について、あらかじめご承知おき下さい。

① 当協会が行っている苦情処理業務は、「旅行業法」によって定められております。すなわち、当協会に旅行者から「苦情の申出」があった場合、その「苦情の解決」へ向けての業務遂行は、旅行業法に定められた範囲にとどまるものとなっております。よって、当協会の立場は、「紛争の解決について裁定を下す」ということではなく、「紛争に至るまでの事実関係を解明し、適切な助言を行うことにより、当事者に対し妥当な解決が図れるように援助する」ことにあります。

② このように当協会は、旅行者・旅行者双方に対して「強制権」、「裁定権」を有するものではありません。したがって「紛争の解決」実現のためには、双方の「旅行業約款に対する理解」と「歩み寄りの精神」が前提となることをご承知おき下さい。

なお、当事者双方のご意見が対立したまま、解決の見込みがたない場合は、当協会の手を離れ、別途法定機関に採決を委ねることとなります。

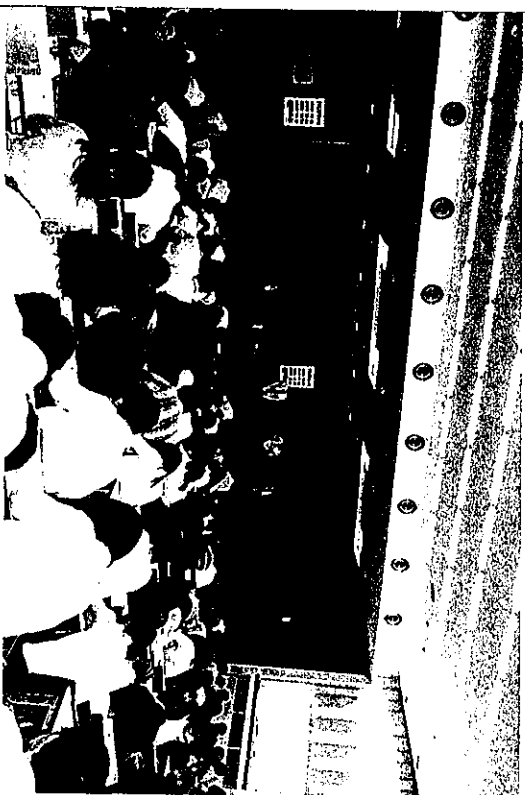
旅行業法第 22 条の 6 ― 苦情の解決

1. 旅行業協会は、旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者から旅行者等が取り扱った旅行業務に関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該旅行者等に対し当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。
2. 旅行業協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該旅行者等に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
3. 社員（協会の会員旅行者のこと）は、旅行業協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
4. 旅行業協会は、第 1 項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について社員に周知させなければならない。

協会の事業

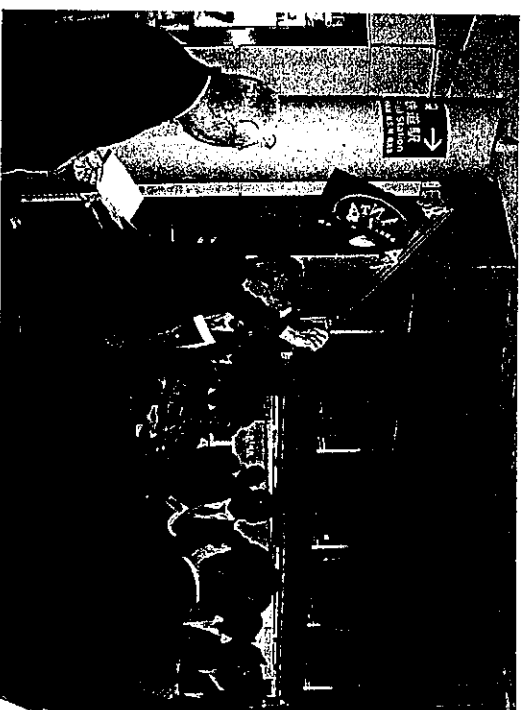
法定業務に関する事業

ANTAの法定業務は、旅行業法に基づき観光庁長官の指定協会として、各種事業を実施しております。



苦情相談事業

苦情相談業務とは、旅行者が取り扱った旅行に対し、旅行者(消費者)や関係取引先から苦情が寄せられた場合に、必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、その旅行者に対して迅速な解決を求めるものです。当協会は、全国47都道府県支部及び本部において、苦情相談に応じています。



弁済事業

弁済事業は、旅行者保護の観点から、当協会の正会員旅行者(保証社員)が取り扱った旅行者(消費者)との旅行取引において、万一旅行者が倒産して債務が発生し支払う能力がない場合に、当協会が正会員旅行者に代わって法定限度額の範囲内で債務の弁済を行うものです。

試験・研修事業

当協会は、旅行業務従事者の資質向上と旅行内容・質の充実及び旅行者へのサービス向上等を目的として、旅行業法に基づきさまざまな研修業務を行っています。国内旅行業務取扱管理者試験のための研修や添乗員を養成する旅程管理研修など法定研修を全国各地で開催し、会員のレベルアップを図っています。旅行者は、各営業所ごとに1名以上の旅行業務取扱管理者の選任が必要となります。当協会は、旅行業法に基づくこの権威ある国家試験を観光庁の事務代行機関として、毎年度実施しています。



調査・研究・広報事業

当協会は、旅行業務に関する調査・研究及び旅行者をはじめ内外に対する当協会の活動状況についての広報活動を行っています。具体的には、旅行業務取扱実績の集計・分析などの調査・研究や休暇取得の促進、旅フェアなどの国内旅行促進のための宣伝活動への参画、当協会の活動状況や全国各地の観光情報等を掲載した機関誌「ANTA NEWS」等の発行により、幅広い情報提供を行っています。これらの活動を通じて、公正な取引の確保と旅行業の健全な発達を図っています。

社員指導事業

旅行業務の適切な運営を確保するため、会員をはじめ旅行者等に対する指導を行っています。具体的には、旅行業法等の法令遵守、標準旅行業約款・通達等の周知徹底、会員の広告表示の適正化、旅行業公正競争規約の指導及び遵守、旅行業務取扱管理者証・旅程管理業務取扱主任者証・統一外務員証の配付と携帯の奨励、会員による国内・海外旅行の安全対策の充実、政府機関等が発出する海外渡航情報、感染症、検疫等の安全・衛生情報の周知徹底など、幅広い分野で様々な活動を行っています。

