

日弁連総第84号
2016年（平成28年）1月14日

Y航空 御中

日本弁護士連合会
会長 村 越 進

要 望 書

第1 要望の趣旨

貴社は、申立人が、2013年（平成25年）6月頃、貴社国際線の搭乗予約をした際、統合失調症の障がいのあることを申告し、「現在は、定期的に通院し、服薬しており、安定している。現時点では、飛行機に搭乗する際に、医師、看護師が付き添う必要はないと思われる。」との記載がある医師の診断書を提出したところ、申立人は急性精神障がいに当たらず、貴社が定めるメディカル・ガイドラインによっても医師又は看護師の同行が必要な場合に当たらないにもかかわらず、申立人の症状を確認することなく、医師又は看護師の同行が必要な場合に当たると誤認し、申立人に対し、医師又は看護師の同行がない限り搭乗できない旨を告げた。そのため申立人は、やむを得ず搭乗予約を取り消すことを余儀なくされた。

貴社の上記対応は、申立人に対し、精神障がいを理由として、本来必要でない医師又は看護師の同行を求め、同行できない場合には搭乗を認めないとしたものであり、申立人の旅行（移動）の自由を侵害する行為である。

よって、当連合会は、貴社に対し、申立人に対して謝罪するとともに、かかる事例の再発を防止するため、障がいのある人への対応について、十分な社内教育を実施し、かつ、社内体制の整備をするよう要望する。

第2 要望の理由

別紙「調査報告書」のとおり。

以 上

障がいを理由とする搭乗拒否に関する
人権救済申立事件

調査報告書

2016年（平成28年）1月14日

日本弁護士連合会

人権擁護委員会

事件名 障がいを理由とする搭乗拒否に関する人権救済申立事件

受付日 2013年（平成25年）9月11日

申立人 X

相手方 Y航空, Z社

第1 結論

本件については、相手方Y航空に対し、別紙要望書のとおり要望するのが相当である。なお、相手方Z社については不措置とすることが相当である。

第2 事件の概要

本件は、統合失調症の障がいのある申立人が、旅行代理店である相手方株式会社Z社を通じて、相手方Y航空便の搭乗席2名分（同行者である妹の分を含む。）の予約をした上、Z社に対し障がいがあることを申告して座席の優遇を求めたところ、Y航空から医師の診断書及び医師若しくは看護師の同行を求められたため、申立人が医師若しくは看護師の同行は不可能である旨回答したのに対し、同社が搭乗を認めない旨の回答をしたことから、申立人がやむを得ず同社便の搭乗予約を取り消した事案である。

第3 申立ての趣旨及び理由

- 1 Y航空が、統合失調症患者の搭乗に際して一律に医師又は看護師の同行を求めることは、精神障がいのある人の移動の自由について、合理的理由なく差別的な取扱いをするものであり、障がいを理由とする不合理な差別に当たるので、規約等の変更を求める。
- 2 同社及びZ社が、申立人の搭乗を認めず、申立人に対しY航空便の搭乗予約の取消を余儀なくさせたことは、障がいを理由とする不合理な差別であるから、両者に対して謝罪及び相当の措置を求める。

第4 調査の経過

2013年（平成25年）12月12日	申立人からの聴き取り調査
2014年（平成26年）1月24日	本調査開始
同年 4月22日	Y航空宛てに書面で照会
同年 4月30日	Z社宛てに書面で照会
同年 5月20日	Y航空代理人から書面で回答
同年 5月26日	Z社から書面で回答

同年 6月26日 国土交通省宛てに書面での照会
同年 7月18日 同省航空局から書面で回答
同年11月17日 同省宛てに書面での照会
同年12月10日 同省航空局から書面で回答
2015年(平成27年) 2月25日 同局からの聴き取り調査

第5 認定した事実

1 申立人の実情

申立人は、約10年前に統合失調症と診断された。申立人は、国内外の観光旅行が趣味で、国外旅行経験も14回に上る。発症以後は、妹等の同行者と共に旅行している。これまで航空会社に搭乗拒否されたことはなく、かえって、統合失調症の障がいのあることを申告して座席の優遇を受けたことがある。Y航空にも障害者手帳を示して国際線(成田発プーケット行き)に搭乗したことがある。

2 搭乗予約及びその取消し

- (1) 申立人は、2013年(平成25年)6月24日、Z社のオンライン予約システムを利用して、成田発プーケット行Y航空便の搭乗券2名分を予約した。
- (2) 申立人は、その後、座席の優遇を受けられることを期待して、統合失調症の障がいがあるのでバルクヘッド座席(前に座席のない座席)を希望する旨のEメールをZ社に送信した。このメールを受信したZ社は、Y航空に対し、座席指定を依頼した。その際、座席指定が必要な理由として、申立人の病名を伝えた。
- (3) Y航空では、安全上の理由から、民間航空会社が作る国際組織である国際航空運送協会(以下「IATA」という。)のメディカル・マニュアルを基に作成したメディカル・ガイドラインを定めており、同社ウェブサイト上で公開している。障がいのある搭乗客については、搭乗客の申告に基づき、本社において、搭乗の可否を判断することとなっている。
- (4) メディカル・ガイドラインによれば、「①急性精神障がいの場合は、原則として搭乗を不可とし、投薬等により症状コントロールができ管理されている場合に、医師又は看護師の同乗を条件に搭乗を認める。②慢性精神障がいの場合は、「急性の不安異常行動」や「フライト中の症状悪化のリスク」がある場合に搭乗を不可とし、適切に管理されている症状が安定している場合には、原則として同行者の同乗を求めており、特に直近に異常行動があった場合に

医師又は看護師の同乗を求める。」こととされている。

- (5) 本件においては、申立人から統合失調症の障がいのあることの申告があったことから、Y航空本社において、搭乗可否の判断を行った。その際、同社の担当者は、申立人がバルクヘッド座席を希望していたことから、申立人の具体的な病状を確認することなく、急性精神障がいと誤認し、Z社に対し、申立人の搭乗に際して、(ア)病状が安定している旨の医師の診断書及び(イ)医師又は看護師の同行が必要であること、これらの条件が満たされない場合は搭乗できない旨の連絡を行った。Z社は、申立人に対し、Y航空から上記連絡があったことをそのまま伝えた。
- (6) この際Y航空は、Z社に対し、上記条件の根拠となる契約約款等を示さず、Z社も、Y航空に対し、契約約款等の確認を求めなかった。
- (7) 申立人は、上記連絡を受け、Z社に対し、病名欄に「統合失調症」との記載があり、続けて、「現在は、定期的に通院し、服薬しており、安定している。現時点では、飛行機に搭乗する際に、医師、看護師が付き添う必要はないと思われる。」との記載のある医師の診断書を提出し、かつ、経験のある理学療法士である妹が同行する旨を告げ、搭乗を認めるよう求めた。Z社は、Y航空に対し、診断書を送り、申立人の要望を伝えた。
- (8) その後、Y航空は、申立人に関する前記診断書を受け取った。この診断書に記載された申立人の症状からは、急性の定義である「約2週間以内に明らかに異常な臨床症状が増強して進展」(厚生労働省「『疾病及び関連保健問題の国際統計分類ICD-10(2013年版)』準拠の内容例示表」)しているとは認められないことから、診断書を作成した医師は、申立人の精神障がい、慢性精神障がいに該当することを前提に診断書を作成したと理解すべきであり、同社のメディカル・ガイドラインによれば、症状が適切にコントロールされ、同行者(医師又は看護師である必要はない。)がいる場合には、搭乗可能な場合に該当すると考えられる。少なくとも、診断書の記載から、急性精神障がいにあたると即断し得る事情は存在しない。しかし、Y航空の担当者は、申立人の具体的な病状を確認することもないまま、急性精神障がいであると誤認し、医師又は看護師の同乗が必要な場合にあたると判断して、Z社に対してその旨の回答を行った。Z社は、申立人に対し、Y航空の回答をそのまま伝えた。
- (9) 申立人は、Y航空の回答を受け、Z社に対して、やむを得ずY航空便の搭乗予約をキャンセルする旨を申出、改めて別の航空会社便の搭乗券を予約した。Z社は、申立人の申出に基づきY航空便の予約取消しをした。

なお、Y航空は、申立人に対し、予約をキャンセルする場合にはキャンセル料が必要である旨回答していたが、その後対応を改め、キャンセル料を請求しない扱いとした。

3 申立後のY航空の対応

同社は、2014年（平成26年）5月20日、本件に関する当連合会の照会に対する回答において、上記担当者の誤認に基づき申立人に対し誤った回答をしたことを認め、当委員会に対して申立人に謝罪する旨の意思を表明したが、申立人に対する直接の謝罪は行っていない。

第6 当委員会の判断

1 旅行（移動）の自由と障がいを理由とする差別

(1) 日本国憲法は、22条において国民の移動の自由を保障している。居住移転の自由の沿革から、22条は旅行の自由のような移動の自由を含むものではないとの考え方もあるが、「居住移転の自由はたんに経済的自由権として位置づけられるのではなく、人身の自由や精神的自由のような人間の存在に根ざした基本的自由として捉えられるところに、居住移転の自由の基本的人権としての現代的重要性がある」（中村睦男「憲法Ⅲ人権（2）」8頁、芦部信喜編、有斐閣大学双書）ことを考えれば、「居住・移転の自由は、厳密な意味で居住地を変える自由だけでなく、ひろく旅行する自由を含む」（宮澤俊義「憲法Ⅱ〔新版〕」388頁、有斐閣法律学全集）と解するべきである。そして旅行をする自由は、憲法14条及び障害者基本法4条1項により、障がいのある人へも等しく保障される。

(2) また、障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）も障がいのある人に対して移動の自由を保障すべきことを規定している。

障害者権利条約は、前文で障がいのある人の基本的人権及び平等権が当然のこととして保障されなければならないことを明確にした（(a)項、(h)項）上で、3条において、一般原則として、「(a) 固有の尊厳、個人の自律及び個人の自立の尊重、(b) 無差別、(c) 社会への完全かつ効果的な参加及び包容、(d) 差異の尊重並びに人間の多様性の一部及び人類の一員としての障害者の受入れ、(e) 機会の均等、(f) 施設及びサービス等の利用の容易さ」を定め、障がいのある人の移動の自由ないし移動の権利が保障されなければならないとしている（9条1項、2項(b)）。また、20条では、締約国に対し、障がいのある人が自立して移動することを容易にすることを確保するための効果的な措置をとることを義務付けている。

本件は、日本が障害者権利条約を批准する以前に発生した事案であるが、少なくとも批准を前提にした条約の署名手続ⁱ後に発生していることから、同条約によって示された規範は本件の人権侵害性を判断する上において十分に尊重されなければならない。

2 航空会社の営業の自由及び運行の安全の確保との関係

- (1) 航空会社には営業の自由(憲法22条)が保障され、運航の安全の確保に配慮しなければならない立場にあるとはいえ、障がいを理由に障がいのある人の旅行(移動)の自由を合理的理由なく制限することは、障がいのある人の旅行(移動)の自由を侵害し、法の下での平等(憲法14条)に反することとなる。
- (2) この点、航空事業の高速・長距離の移動手段としての重要性・非代替性に鑑みれば、その事業には強い公共性が認められ、また、旅行の自由が、前述のとおり人身の自由や精神的自由のような人間の存在に根ざした基本的自由由来のものであることに鑑みれば、その営業の自由は、利用者の人権との関係で強い制約を受け、このような差別的取扱いに合理性があるか否かは、厳しく判断されなければならない。

関係する法令をみても、そもそも航空事業者は、航空法1条で「輸送の安全を確保」するとともに「利用者の利便の増進を図る」、ことも求められている。

また、障害者基本法も、4条1項において「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。」と規定した上で、21条2項において「交通施設その他の公共的施設を設置する事業者は、障害者の利用の便宜を図ることによって障害者の自立及び社会参加を支援するため、当該公共的施設について、障害者が円滑に利用できるような施設の構造及び設備の整備等の計画的推進に努めなければならない。」と規定している。

更に、前述の障害者権利条約は、民間事業者も移動の自由を保障する対策を講じるよう、締約国に適切な措置をとることを義務付け(9条2項(b))、これも受けて、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律ⁱⁱ(以下「障害者差別解消法」という。)は、8条1項において「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。」等と規定している。

もっとも、本件は障害者差別解消法の施行前に発生したものであるから、直ちに障害者差別解消法を本件に適用することはできないが、同法は障害者

基本法4条を具体化するためにも立法されたものであるから、障害者差別解消法によって示された規範ないし判断基準は、障害者基本法4条のみならず、憲法14条、22条の解釈に当たっても障がいのある人の基本的人権の保障や移動の自由の確保の見地から、人権侵害性の判断基準として斟酌されるべきである。

(3) なお、当連合会は、2004年（平成16年）3月29日に、統合失調症の乗客に対し往路は何ら問題なく搭乗させたものの、帰路において突然、当該乗客が統合失調症であることが判明した等として、付添者が同伴しない限りは搭乗させないとした航空会社に対して、機内における秩序や安全確保の見地から精神障がいのある人の単独での搭乗を制限する旨の内規が設けられていたとしても、現実にもそうした危険性を示す事情がない限りは、憲法14条及び22条に照らして、搭乗拒否は差別的取扱いであるとし、当該航空会社が、その後改定された内規の解釈・運用においても、前記搭乗拒否は正当であったと主張したことから、以後も同様の事態が再発するおそれがあるとして警告している。

3 Y航空の本件搭乗拒否に合理性があるか

(1) 精神障がいの内容・程度による対応基準の合理性

IATAは、メディカル・マニュアルを作成し、乗客の受入れの可否及び条件等の基準を規定している。IATAメディカル・マニュアルは、全ての地域の航空会社から集めた12名の医療ディレクターの経験と知識を纏めて作成されたものであり、その精神障がいに関する部分も、障がいのある人の旅行（移動）の自由を尊重したうえで、飛行中の乗客の保護及び輸送の安全の確保等の必要性を考慮して、一般に承認された医学的基準に基づき適正に定められたものと評価することができる。したがって、少なくとも、IATAメディカル・マニュアル、及びそれを参考にして作成された各社のガイドラインに違反して搭乗拒否を行うことは、憲法22条等によって保障された旅行（移動）の自由の侵害となり、また、憲法14条が禁止する不合理な差別に該当するというべきである。

IATAのメディカル・マニュアルの精神障がいに関する部分では、精神障がいのある乗客について、急性精神障がいと慢性精神障がいに分類し、急性精神障がいを有する乗客は搭乗前30日以内に症状のあった場合は搭乗不可、慢性精神障がいを有する乗客は、飛行中の悪化のおそれが高い場合は搭乗不可、症状が医療的にコントロールされており安定している場合は搭乗可等の搭乗基準を定めている。

Y航空のメディカル・ガイドラインの精神障がいに関する部分では、①急性精神障がいの場合は、原則として搭乗を不可とし、投薬等により症状コントロールができていない場合に、医師又は看護師の同乗を条件に搭乗を認め、②慢性精神障がいの場合は、「急性の異常行動」や「フライト中の症状悪化リスク」がある場合に搭乗を不可とし、症状が安定している場合には、原則として同行者の同乗を求めており、特に直前に異常行動があった場合に医師又は看護師の同乗を求めている。したがって、慢性精神障がいで症状が安定している場合に同行者の同乗を求める分、IATAメディカル・マニュアルより制限的条件が付加されていることとなる。

Y航空のメディカル・ガイドラインがこのような条件を付加することが不合理な差別にあたるか否かも問題になりうるが、本件では申立人には同行者がおり、また、本件の問題は、申立人が急性期の精神障がいにあたりと誤信したことが原因であるから、この制限的条件の付加が本件搭乗の可否の結論を左右したものではない。しかし、IATAのメディカル・マニュアルの基準をより厳しくしなければならない合理性があるか、別途、相手方において検討することが望まれる。

(2) そこで、IATAのメディカル・マニュアルの基準及びそれを参考に作成されたY航空のメディカル・ガイドラインに従い、申立人の搭乗の可否について検討する。

申立人は、「現在は、定期的に通院し、服薬しており、安定している。現時点では、飛行機に搭乗する際に、医師、看護師が付き添う必要はないと思われる。」と記載された診断書を提出している。この診断書に記載された申立人の症状からは、前述のとおり、診断書を作成した医師は、申立人の精神障がい、慢性精神障がいに該当することを前提に診断書を作成したと理解すべきである。同社のメディカル・ガイドラインによれば、症状が適切にコントロールされ、同行者（医師又は看護師である必要はない。）がいる場合には、搭乗可能な場合に該当すると考えられる。そして、申立人は、症状は安定しており、かつ、搭乗に際して理学療法士である妹が同行する予定であったというのであるから、Y航空のメディカル・ガイドラインが適切に適用されていけば、申立人は搭乗可能であったと考えられる。

ところが、Y航空は、慢性精神障がいであることを前提としていると理解される診断書が提出され、急性精神障がいであると即断し得る事情がないにもかかわらず、申立人の具体的な症状を確認することもなく、申立人の障がいは急性精神障がいであると誤認し、投薬等により症状コントロールができ

ている場合に該当すると一方的に判断し、申立人に対し、医師又は看護師の同行がない限り搭乗できない旨を告げた。この対応は、Y航空の担当者が事実を誤認し、同社のメディカル・ガイドラインの条項を誤って適用しているものであり、その判断が同社内の適正なチェックがないままに是正されなかった結果、正当な理由なく申立人の搭乗を拒否したものと見える。

なお、当連合会が警告した前述の先例からしても、本件申立てにおける人権侵害性は明らかである。

- (3) もっとも、Y航空が申立人の搭乗を拒否したのは、同社の担当者が同社メディカル・ガイドラインの適用を誤ったことに基づくものであり、同社が日常的に同様の対応をとっているものとまでは認められない。また、同社は、当委員会の照会に対し、自らの非を認め、申立人に対する謝罪の意思を表明する等、航空会社として一定の誠意ある姿勢を示している。

したがって、同社の行為は申立人に対する人権侵害に当たるものの、会社ぐるみの意図的なものとは認められず、反省の意思も表していることから、直ちに警告・勧告の措置を採る必要性は低いと判断した。

しかし、再発防止策として、十分な社内教育の実施や社内の体制の整備を確実に行う必要があると考え、要望書記載のとおり要望が相当と判断した。なお、同社のガイドラインが、申立人のような慢性の精神障がいのある場合で症状の安定している者についてまで同行者を求めている点については、同社における検討が望まれる。

4 Z社の対応について

- (1) Z社は、Y航空から申立人の搭乗の条件を提示された際、これをそのまま申立人に伝えただけで、その根拠となる契約約款等の確認を求めなかった。Z社のかかる対応が申立人に対する人権侵害となるかどうかについて検討する。
- (2) Z社は、旅行代理店としてオンライン予約システム等を通じ、航空会社の搭乗予約を受け付けている。航空会社は、航空会社ごとに契約約款や内規を定めており、搭乗可否の具体的判断は、航空会社が、約款等に基づき、独自に判断をすることになる。同社としては、具体的な搭乗可否については、航空会社の判断に従うほかない。したがって、航空会社が搭乗可否の判断をした場合に、同社としてさらにその根拠等を確認しなかったとしても、そのことが直ちに搭乗予約をした者の権利を侵害するものではない。
- (3) 同社は、申立人からの申告や代替案の申出をそのままY航空に伝え、また、これらに対する同社の回答を申立人に伝えており、Z社が旅行代理店として

の義務を怠ったり、申立人の権利を侵害したものとは認められない。

(4) したがって、本件における同社の対応は申立人に対する人権侵害と認められるものではないから、同社に対する申立てについては不措置とするのが相当である。

以 上

ⁱ 障害者の権利に関する条約は、2006年（平成18年）12月13日に国連総会において採択され、2008年（平成20年）5月3日に発効した。日本は2007年（平成19年）9月に署名手続を行い、2013年（平成25年）12月の国会において批准案件を承認し、2014年（平成26年）1月20日に批准書を国連事務総長に付託した。その結果、同年2月19日に141番目の締約国となった。

ⁱⁱ 2013年（平成25年）6月19日に成立し、2016年（平成28年）4月1日から施行される。