

航空会社の電動車椅子搭乗拒否  
に関する人権救済申立事件

調査報告書

2016年（平成28年）10月19日

日本弁護士連合会

人権擁護委員会

事件名 航空会社の電動車椅子搭乗拒否に関する人権救済申立事件（2014年度  
第16号事件）

受付日 2014年5月22日

申立人 Y氏

相手方 エアアジアX

## 第1 結論

相手方であるエアアジアX (AirAsia X Berhad) に対し、別紙のとおり警告するのが相当である。

## 第2 申立ての概要及び趣旨

### 1 申立ての概要

本件は、身体障がいのため電動車椅子を利用する申立人が、マレーシアの航空会社である相手方の関西国際空港発クアラルンプール国際空港行き及びクアラルンプール国際空港発関西国際空港行きの搭乗券をインターネットで予約し、あらかじめ電動車椅子の寸法や重量を連絡した上、出発当日、関西国際空港にて搭乗手続を行おうとしたところ、電動車椅子が制限重量を超過しており預かれない旨を告げられ、予約した航空機に搭乗できなかった事案である。なお、相手方は、後日、申立人の予約を一方的に取り消し、代金を返金すると連絡を申立人に行った。

### 2 申立ての趣旨

- (1) 相手方が、申立人の電動車椅子の預かりを拒否した結果、申立人が搭乗できなかったことは、身体に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、今後は電動車椅子を利用する者が搭乗できるようにしてほしい。
- (2) 相手方が、申立人の搭乗を認めなかったことは、障がいを理由とする不合理な差別であるから、相当の措置を求める。

## 第3 調査の経過

2014年（平成26年）

5月22日 人権救済申立受付

7月23日 予備審査開始

10月22日 本調査開始

10月30日 エアアジアX宛て書面照会

11月17日 国土交通省（以下「国交省」という。）航空局宛て書面照

会

- 1 2月 3日 エアアジアX宛て e フォーム照会
- 1 2月 11日 国交省航空局から書面回答
- 1 2月 12日 申立人から電話にて事情聴取
- 1 2月 25日 エアアジアX宛て再度の書面照会

2015年（平成27年）

- 2月 25日 国交省から聴き取り調査
- 3月 12日 株式会社スズキ自販東京宛て書面照会
- 4月 9日 申立人宛て書面照会
- 5月 1日 申立人から書面回答
- 5月 13日 スズキ株式会社から書面回答
- 1 2月 25日 国交省航空局宛て書面照会

2016年（平成28年）

- 1月 20日 国交省航空局から書面回答

（エアアジアXからは全く回答なし）

#### 第4 認定した事実

##### 1 当事者

申立人は、身体に障がいのある人であり、移動には電動車椅子を利用している。

申立人は国内外の旅行経験が豊富で、いわゆる格安航空会社（Low Cost Carrier, 以下「LCC」という。）を多用し、2013年10月26日には相手方のバンコク発関西国際空港行きの便に、今回と同じ電動車椅子を手荷物として預けて搭乗できた。

相手方は、マレーシアのLCCである。

##### 2 電動車椅子の預かり拒否に至った経緯

申立人は、2014年1月8日に、相手方の、同年3月27日出発の関西国際空港発クアラルンプール国際空港行きの搭乗券をインターネットで予約後、相手方コールセンターに、電動車椅子の寸法・重量・蓄電池の種別等を記入してファクシミリ送信し、到達を電話で確認し、さらに、電動車椅子の受託料を手紙で問い合わせたが、相手方からは搭乗当日まで連絡がなかった。

申立人は、搭乗当日、関西国際空港の相手方カウンターで搭乗手続後、手荷物検査の際に相手方係員から「預かれる荷物の重さは32kgまで」と言われ、申立人の電動車椅子は分解しても32kgを超える部品があったため、電動車椅子の預かりを拒否され、搭乗できなかった。

なお、申立人の電動車椅子の型式はスズキMC3000Sであり、その総重量は80kgである。

申立人は、相手方の上記対応のため、予定していた旅行を取りやめざるを得なかった。

### 3 相手方の対応

(1) 申立人は、相手方が設置するコールセンターに対し、電動車椅子は、上記重量制限が適用除外とされる「歩行補助器具」に該当するので、預けられるはずであると主張したが、相手方は、eメールで運送約款の案内と既払金返金を申し出ただけで、これに対する回答をしなかった。

その後、申立人が国交省ホットラインステーション（苦情窓口）に通報したところ、相手方は、同窓口経由で、搭乗拒否の根拠を電解液・腐食性物質を含む電動車椅子の蓄電池が危険物に該当するとし、結局、蓄電池は、型式・形状等にかかわらず機内持込みも手荷物預かりも認めない旨eメールにて回答した。

(2) 相手方が日本国内の営業拠点を公開していなかったため、当委員会は、コールセンターに電話にて相手方の営業拠点を尋ねたが、相手方はこれを明らかにせず、相手方Webサイト上のeフォームで問い合わせるよう答えるのみであった。

そのため当委員会は、相手方Webサイト上の記載を基に本拠地をマレーシアのクアラルンプール国際空港敷地内と割り出し、「第3 調査の経過」記載のとおり、数次にわたり、国際郵便にて照会をし、郵便の到達を確認の上、eフォーム及びコールセンターに電話で回答を催告したが、相手方は一切回答しなかった。

### 4 相手方の約款・Webサイト上の記載等

(1) 相手方のWebサイト上に公開された運送約款では、第7条第3項において、「エアアジアXでは、電動椅子や移動支援機器にはご対応できかねます。一定の状況の下で、バッテリーを（お客様の手で）取り外していただき、電動椅子または移動支援機器が、85kgの制限重量以下である場合には、電動椅子や移動支援機器の積載が可能です。」とされ、電動（車）椅子には原則として対応できず、例外的にのみ対応できると規定されている。

また、第8条第1項では、「当社は、以下で示すような手荷物、または手荷物に収納された物品の輸送を拒否する権利を有する。」とし、その「j」として、「…腐食性材料（酸、アルカリ、水銀、体温計や温度計など）…」を挙げている。

(2) 一方、相手方の Web サイト上の「車椅子を機内に持ち込むことはできますか」と題する記事には、「ご注意：電動車椅子・電動歩行補助器具はサイズ・重量にかかわらず、機内持込ならびに受託手荷物としてのお預かりができません。」と明記されている。

また、相手方の Web サイト上の「特別なお手伝いが必要なお客様」と題する記事には、「通常、電動車椅子や移動支援機器はお預けいただくことはできません。一定の状況の下で、電動車椅子や移動支援機器からバッテリーを取り外した状態で搭載いたします。」とある。

(3) なお、相手方が申立人に直接又は国交省経由で送信した e メール文には、相手方運航規定の説明として「電動車椅子はご利用いただけません」「弊社(エアアジア X)の運航規定において、電動車いす用のバッテリー(非防漏型蓄電池、防漏型蓄電池など)内にある酸、水銀の腐食性物質は、航空輸送中に漏れ出す可能性があり、漏れた場合に化学反応による航空機への損傷(腐食)を引き起こす可能性があるため、機内持込及び受託手荷物として搭載することができない規定となっており、電動車いす用のバッテリーを航空機に搭載することができません。」と明記されている。

## 第5 当委員会の判断

### 1 旅行(移動)の自由の保障と障がいを理由とする差別の禁止

(1) 日本国憲法は、第22条において移動の自由を保障している。

人々を一定の土地と結びつけていた封建身分制度を廃止し、職業選択の自由を認めることを前提として保障された居住移転の自由の沿革から、第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。

しかし、「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な重要性がある」(中村睦男「憲法Ⅲ人権(2)」8頁、芦部信喜(編)、有斐閣、1981)。

よって、「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、1971)と解するべきである。

また、第14条は平等権を保障しており、移動の自由その他の基本的人権は障がいのある人に対しても等しく保障され、障がいを理由とした不合理な差別は禁止される。

また、憲法が保障する人権規定は、私人の公権力に対する関係のみでなく、私人間の関係においても、民法第90条、第709条等の私法規定等の解釈適用を介して効力を有する（もっとも本報告書は、人権侵害の有無を検討するものであり、人権侵害、憲法違反が認定できれば、それで足りる。）。

一方、障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）は障がいのある人に対して移動の自由と平等権を保障すべきことを規定している。すなわち、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、第3条において、一般原則として、「(f) 施設及びサービス等の利用の容易さ」を定め、第9条第1項及び第2項(b)により、公衆に開放され、又は提供される施設及びサービスを提供する民間の団体においても、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。なお、日本のみならず、相手方の所在地であるマレーシアも障害者権利条約を批准している。

また、障害者基本法も障がいのある人に対して移動の自由と平等権を保障すべきことを規定している。すなわち、第4条第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、第21条第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。

さらに、本件後に施行された障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律は、「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。」と規定している（第8条第1項）。

(2) 障がいのために電動車椅子を使用する者（以下「電動車椅子使用者」という。）にとって、電動車椅子は日常の行動に不可欠であり、いわば身体の一部ともいえるものである。

したがって、電動車椅子使用者が公共交通機関を利用するに際して、その移動の自由を保障するためには、電動車椅子を使用したまま公共輸送機関を利用する権利を保障することが必要であり、また、正当な理由なく電動車椅子の輸送を拒否することは、障がいを理由とする差別に当たり許されないといふべきである。

## 2 電動車椅子を預かれないことを理由に申立人の搭乗を拒否したことが人権侵害であること

### (1) 航空会社の営業の自由と電動車椅子使用者の移動の自由及び平等権

航空会社には営業の自由（憲法第22条）が保障されており、各航空会社は、自らの営業方針に基づき、いかなる内容の契約をいかなる利用者との間で締結するかを自由を有する。また、近時、世界的な規制緩和の趨勢の下で航空事業にも多くの事業者の新規参入が進んだことにより事業形態が多様化しており、そうした多様な事業形態の下で各航空会社が自由に営業を行うことも、尊重すべきである。

しかし、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る。しかも、憲法上保障された基本的人権（営業の自由）であっても無制約ではなく、他者の人権の保障との関係で制約を受ける。特に移動の自由が、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、営業の自由が電動車椅子使用者の人権との関係で制約を受けることは当然である。

このことは、多くの事業者の新規参入により事業形態が多様化が進んだ現状にあっても、基本的に異なるものではない。

そして、前記のとおり、従来、障がいのある人が差別的な取扱いによって基本的人権を侵害されてきた状況に鑑み、障害者権利条約等の国際的及び国内的法規範が整備され、障がいのある人の権利の平等な保障が図られてきていることに照らせば、航空会社の営業の自由は、障がいのある人の移動の自由及び平等権を侵害しない範囲で保障されるものである。

もっとも、障がいのある人の移動の自由及び平等権といえども、輸送の安全確保のための必要かつ合理的な制約は免れず、輸送の安全確保等の正当な目的がある場合、当該目的を達するため必要かつ合理的な範囲において、これを制限することは認められる。

そこで、以下、相手方が申立人の電動車椅子の預かりを拒否したことが正当な目的による必要かつ合理的な制限であるかどうかにつき検討する。

ただし、障がいのある人の移動の自由及び平等権の重要性に鑑み、輸送の安全確保等の正当な目的を達するため必要かつ合理的な範囲の制限であるか否かの判断は、制限の必要性が具体的であり、かつ制限の手段が、障がいのある人の移動の自由及び平等権を最大限保障することを前提に構成されているか否かが厳格に問われる必要があると思料される。

なお、相手方が当連合会からの照会に対して一切回答しなかったことから、相手方が申立人の電動車椅子の預かりを拒否した理由は不明である。しかしながら、相手方係員が搭乗当日の手荷物検査の際に「預かれる荷物の重さは32kgまで」と述べ、また、相手方が国交省ホットラインステーション（苦情窓口）経由で搭乗拒否の根拠について「電解液・腐食性物質を含む電動車椅子の蓄電池が危険物に該当する」「蓄電池は、型式・形状等にかかわらず機内持込も手荷物預かりも認めない」と述べているので、これらをもとに検討する。

(2) 重量制限を理由とする電動車椅子の預かり拒否について

相手方係員は、搭乗当日の手荷物検査の際、搭乗拒否の理由につき、「預かれる荷物の重さは32kgまで」と述べた。

この点、荷物の重量を制限することは、輸送の安全確保のため等の一定の正当性を有すると考えられる。

もっとも、相手方の運送約款には、上記重量制限が規定されているが、「歩行補助器具」は適用除外とされており、電動車椅子は「歩行補助器具」に該当する。また、相手方の運送約款第7条第3項は、「85kgの制限重量以下である場合には、電動椅子や移動支援機器の積載が可能です。」としている。

ここで、一般的に電動車椅子程度の重量が輸送の安全等を害するとは思われず、85kgの重量制限も合理的な範囲の制限であるのか疑問ではあるが、少なくとも本件では、申立人の車椅子の総重量は80kgであり、相手方が安全であると認めている重量の範囲内である。

よって、重量制限を根拠とする預かり拒否には理由がない。

(3) 蓄電池が危険物に該当することを理由とする電動車椅子の預かり拒否について

相手方は、申立人からの苦情申立てに対し、電動車椅子の預かり拒否の理由を電解液・腐食性物質を含む電動車椅子の蓄電池が危険物に該当すると答え、結局、蓄電池の型式・形状等にかかわらず、機内持込も手荷物預かりも認めないとした。

この点、電動車椅子の航空機による輸送については、電動車椅子の蓄電池からバッテリー液が漏出し、航空機を腐食させる等の危険がある。よって、蓄電池が危険物に該当することを理由とする電動車椅子の預かり拒否は、輸送の安全という正当な目的のためのものであり、その目的のために蓄電池を搭載する電動車椅子を航空機に持ち込ませないことは必要な制約と認められる場合がある。



他方、国際民間航空機関（International Civil Aviation Organization, 以下「ICAO」という。）及び国際航空運送協会（International Air Transport Association, 以下「IATA」という。）は、輸送の安全を図るため、それぞれ輸送基準を設けている<sup>1</sup>。ICAOは国際連合の専門機関であり、IATAは民間航空業者による国際業界団体であって、前記輸送基準は、高度に専門技術的な観点から、航空輸送の安全確保等と航空機利用者等の便宜との調和を図ることを目的の1つとして設けられたものと認められる。

そして、航空輸送の安全確保を判断するためには、高度に専門技術的な見地からの検討が必要であり、また、国際的な運用の統一が望ましいことに鑑みれば、輸送の安全確保等を目的とする移動の自由及び平等権の制約が相当であると認められるためには、ICAO及びIATAの輸送基準に基づくものであることを要し、航空会社が同輸送基準に基づかない制約を行う場合には、航空会社において、当該制約が必要かつ合理的なものであることを明らかにすることを要するというべきである。

これを本件について見ると、ICAOは、「防漏型湿式蓄電池…を使用する移動補助機器（例：車椅子等）<sup>2</sup>」につき、「防漏型湿式蓄電池は、特別規定A67に適合したものでなければならない<sup>3</sup>」と規定し、A67の定義として「防漏型湿式電池は、55℃の気温において、電解物質が、破裂し、または、ひびのついたケースから流出しない場合は、これらの規則に従う必要はない。電池は、遊離した、あるいは、吸収されていない状態のいかなる液体も含んではならない。移動のため包装するときは、端子を完全に覆う非導電性キャップを使う等して、端子は、短絡から保護されなければならない。<sup>4</sup>」と規定し、IATAも同様に規定している。

他方、申立人の電動車椅子には防漏型蓄電池が搭載されているが、株式会社スズキ自販宮城発行の株式会社日本航空インターナショナル宛て証明書には、申立人が使用する電動車椅子が「IATAの危険物除外規定のA67に該当しているので、危険物扱いにはならない。」と記載されている。

したがって、ICAO及びIATAの輸送基準によれば、申立人の電動車椅子は輸送可能なものである。一方、相手方は、申立人の電動車椅子を輸送

---

<sup>1</sup> IATAが作成する基準は、ICAOが合意した基準に準拠して作成されており、両者の基準の統一が図られている。

<sup>2</sup> 当連合会による和訳

<sup>3</sup> 当連合会による和訳

<sup>4</sup> 当連合会による和訳

できないことが、航空輸送の安全確保のために必要かつ合理的な制約であることを明らかにしていない。

よって、申立人の電動車椅子の預かりを拒否したことは相当性を欠くものであり、申立人の移動の自由及び平等権を侵害するものというべきである。

### 3 約款・Web サイト上の記載自体が人権侵害であること

- (1) 相手方の Web サイト上に公開している運送約款では、第 7 条第 3 項において、「エアアジア X では、電動椅子や移動支援機器にはご対応できかねます。一定の状況の下で、バッテリーを（お客様の手で）取り外していただき、電動椅子または移動支援機器が、85kg の制限重量以下である場合には、電動椅子や移動支援機器の積載が可能です。」と規定されている。

また、第 8 条第 1 項では、「当社は、以下で示すような手荷物、または手荷物に収納された物品の輸送を拒否する権利を有する。」とし、その「j」として、「…腐食性材料（酸、アルカリ、水銀、体温計や温度計など）…」を挙げており、これに基づけば電動車椅子の蓄電池内のバッテリー液は腐食性材料に該当することになる。

また、相手方の Web サイト上の「車椅子を機内に持ち込むことはできますか」と題する記事には、「ご注意：電動車椅子・電動歩行補助器具はサイズ・重量にかかわらず、機内持込ならびに受託手荷物としてのお預かりができません。」と明記されている。

しかも、相手方の Web サイト上の「特別なお手伝いが必要なお客様」と題する記事には、「通常、電動車椅子や移動支援機器はお預けいただくことはできません。一定の状況の下で、電動車椅子や移動支援機器からバッテリーを取り外した状態で搭載いたします。」とある。

- (2) 前記のとおり、電動車椅子使用者には移動の自由及び平等権が保障されており、電動車椅子の持込みを拒否することは原則として許されない。そして、航空輸送の安全確保を目的として電動車椅子の輸送を拒否することが例外的に認められる場合もあるが、かかる例外的扱いは、ICAO 及び IATA の輸送基準に基づくものであることを要するというべきである。

相手方が Web サイト上に公開している上記運送約款と利用者向け案内表示は、電動車椅子の輸送は一切できないかのように読める表示がある一方、特定の場合には蓄電池を取り外した状態であれば預かるとの表示もあって表示間に齟齬があり、結局、相手方が電動車椅子の輸送に関していかなる対応をしているかは、Web サイト上の表示からは判然としない。

しかし、上記約款や利用者向け案内表示は、少なくとも、電動車椅子使用

者にとっては、I C A O及びI A T Aの輸送基準に合致した電動車椅子も含めた一切の電動車椅子の預かりができないと解釈されるものである。

そうすると、上記約款や利用者向け案内表示は、本来搭乗可能な電動車椅子使用者を、相手方が提供するサービスから排除し、電動車椅子使用者に対し、不合理な差別的取扱いをするものである。

(3) したがって、相手方が、自社のWebサイト上に電動車椅子の輸送は原則としてできない旨の運送約款及び記事を掲載していることは、いずれも、電動車椅子使用者の移動の自由及び平等権を侵害する。

#### 4 相手方に対する措置

以上を踏まえ、相手方に対する措置について検討する。

相手方が申立人の電動車椅子の預かりを拒否したことは、移動の自由及び平等権を侵害するものである。そして、申立人は予定していた旅行を取りやめざるを得ないこととなり、受けた不利益の程度も小さいとはいえない。

また、相手方が、自社のWebサイト上に電動車椅子の輸送は原則としてできない旨の運送約款及び利用者向け案内表示を掲載していることは、いずれも電動車椅子使用者の移動の自由及び平等権を侵害する行為である。

しかも、相手方は、国際航空運送を行う公共交通機関として相当の社会的責任を負う立場にありながら、申立人からの苦情申立てに対し、電動車椅子の預かりを拒否した理由を変遷させた上、合理的な説明をせず、その対応は不誠実である。また、相手方は、自社のWebサイト上に本来搭乗可能な電動車椅子使用者を、相手方が提供するサービスから排除する性格を有する約款や利用者向け案内表示を掲載している上、当連合会からの事実関係等の照会に対して一切回答をしないなど、申立人の主張に真摯に対応しようとする姿勢が見られないことも考慮すると、相手方が電動車椅子使用者の人権に対して十分な理解を示しているとは認められない。

以上の申立人が受けた不利益、相手方の対応及び相手方が負うべき社会的責任を踏まえて検討すると、相手方に強く反省を求めるとともに、人権侵害行為の停止を求める必要があることから、別紙警告書のとおり警告とすることが相当と判断する。

#### 5 結論

以上より、エアアジアXに対し、警告書のとおり警告を行うことを相当とする。