

日弁連総第82号
2019年（平成31年）3月28日

Y社 御中

日本弁護士連合会
会長 菊地 裕太郎

要 望 書

当連合会は、X1氏、X2氏及び障がい者団体X3の申立てに係る人権救済申立事件（2016年度第34号人権救済申立事件）につき、貴社に対し、以下のとおり要望する。

第1 要望の趣旨

2014年（平成26年）4月、聴覚障がい者を有するX1氏及びX2氏夫妻（以下「申立人夫妻」という。）が貴社のツアーへの参加を申し込み、代金を支払った後、ツアー出発日の9日前に聴覚障がいを有するため、筆談での対応をウェブサイトを通じて申し入れたところ、貴社は筆談によるツアー参加の可否について申立人夫妻から全く事情を聴くことなく、直ちに健常者の介助者の同行を求め、申立人夫妻がそれを断ると当該ツアーへの参加を拒否した。かかる貴社の行為は、聴覚障がいを理由として申立人夫妻からツアー参加の機会を奪うという重大な結果を招来することになるのであるから、貴社としてはそのような結果を可能な限り回避するために、申立人夫妻が求めた筆談の方法を含め、ツアー参加の可能性やその方法等について申立人夫妻と十分に協議すべきであった。しかるに、そうした協議の機会を設けないまま、直ちに健常者の介助者の同行を要求し、それを申立人夫妻が断るとツアー参加を拒否したことは、障がいを理由とする不当な差別的取扱いであり、憲法第14条の平等権の趣旨に反し、さらに憲法第22条第1項の旅行の自由、憲法第13条の幸福追求権の保障の趣旨に反するものであって人権侵害に該当する。ただし、貴社が、上記事件後の2015年（平成27年）▲月▲日に障がい者受付ガイドラインを制定し、聴覚障がい者を含む障がい者のツアー参加を原則として認める方針としたことは評価できる。

よって、当連合会は、貴社に対し、障がいを有する者がツアーの参加申込みをしてきたときは、上記ガイドラインを適切に運用し、当該申込者とツアー参加の

ために必要な合理的配慮の提供について十分な協議の機会を設け、申込者が求める合理的配慮の提供が貴社にとって過重でない限りは、合理的配慮を提供するなどして、当該申込者がツアーに参加できるようにすることを要望する。

第2 要望の理由

別紙「調査報告書」のとおり。

日弁連総第82号
2019年（平成31年）3月28日

観光庁長官 田 端 浩 殿

日本弁護士連合会
会長 菊 地 裕太郎

要 望 書

当連合会は、X1氏、X2氏及び障がい者団体X3の申立てに係る人権救済申立事件（2016年度第34号人権救済申立事件）につき、貴庁に対し、以下のとおり要望する。

第1 要望の趣旨

Y社（観光庁長官登録旅行業第▲号）は、2014年（平成26年）4月、聴覚障がい者を有するX1氏及びX2氏夫妻（以下「申立人夫妻」という。）が同社のツアーへの参加を申し込み、代金を支払った後、ツアー出発日の9日前に聴覚障がい者を有するため、筆談での対応をウェブサイトを通じて申し入れたところ、筆談によるツアー参加の可否について申立人夫妻から全く事情を聴くことなく、直ちに健常者の介助者の同行を求め、申立人夫妻がそれを断ると当該ツアーへの参加を拒否した。

Y社が申立人夫妻との協議の機会を設けないまま直ちに健常者の介助者の同行を要求し、それを申立人夫妻が断るとツアー参加を拒否したことは、障がいを理由とする不当な差別的取扱いであり、憲法第14条の平等権の趣旨に反し、さらに憲法第22条第1項の旅行の自由、憲法第13条の幸福追求権の保障の趣旨に反するものであって人権侵害に該当する。

その後、申立人夫妻が所属するX3の上部団体である一般財団法人Aが、貴庁に対し、「すべての旅行社に対し、聴覚障害者への正しい理解と業務改善について指導の徹底をお願いします。」と申し入れたが、貴庁はY社が申立人夫妻の求めた合理的配慮を提供することが困難であったか否かについて事実関係を聴取するなど十分な調査を行わず、また、聴覚障がい者を有する者がツアーに参加できるように指導しなかった。

よって、当連合会は、障がいのある人のツアー参加が不合理な理由によって制限されることのないようにするため、旅行会社の監督官庁である貴庁に対し、Y

社に要望措置を取ったことを伝えるとともに、貴庁においても、旅行会社に対して、障がい者がツアーの参加申込みをしてきたときは、当事者間でツアー参加を可能にするための十分な協議を行うとともに、当該障がい者が求める合理的配慮の提供が事業者にとって過重でない限りは、当該障がい者が求める合理的配慮の提供を行うよう指導することを要望する。

第2 要望の理由

別紙「調査報告書」のとおり。

聴覚障がいを理由とするツアー参加拒否
に関する人権救済申立事件

調査報告書

2019年（平成31）3月15日

日本弁護士連合会
人権擁護委員会

事件名 聴覚障がいを理由とするツアー参加拒否に関する人権救済申立事件（2016年度第34号）

受付日 2016年（平成28年）8月10日

申立人 X1, X2, X3

相手方 Y社, 観光庁

第1 結論

- 1 相手方Y社に対して、別紙要望書のとおり要望するのが相当である。
- 2 相手方観光庁に対して、別紙要望書のとおり要望するのが相当である。

第2 理由

1 申立ての趣旨

- (1) 相手方Y社（以下「相手方会社」という。）が、聴覚障がいを有する申立人X1（以下「申立人X1」という。）及び同X2（以下「申立人X2」といい、申立人X1と申立人X2を併せて「申立人夫妻」という。）の申込みによる相手方会社主催のツアーへの参加を断ったことは申立人夫妻の障がいを理由とする差別であり、申立人夫妻の有する平等権（憲法第14条）、旅行の自由（憲法第22条）、幸福追求権（憲法第13条）の侵害であるから、相手方会社に対する警告を求める。
- (2) 相手方観光庁が、上記(1)の事実に関し、相手方会社へ旅行業法に基づく業務改善命令を発令されたい旨一般財団法人A（以下「A」という。）が同庁に対して要望書を提出したにもかかわらず、業務改善命令を下さなかったことは、申立人夫妻に対する人権侵害であるから、同庁長官に対する勧告を求める。

2 申立ての理由

(1) 当事者

申立人夫妻は、聴覚障がいを有しており耳で聞き取ってのコミュニケーションがほとんどできず、手話通訳や筆談を主要なコミュニケーション手段としている。

申立人X3（以下申立人夫妻と併せて「申立人ら」という。）は、▲県内の聴覚障がいのある当事者を中心に約800名の会員で構成されている団体であり、申立人夫妻も会員である。主要な活動内容は、聴覚障がいのある人の権利擁護であり、Aに加盟している。

相手方会社は、旅行業法に基づく旅行業等を業務内容としており（観光庁

長官登録旅行業第▲号)、相手方観光庁は、旅行業者を監督する行政官庁である。

(2) 相手方会社によるツアー参加拒否 (第一事件)

① 旅行契約の成立

2014年4月、申立人夫妻は、相手方会社主催の下記ツアー(以下「本件ツアー」という。)に参加を申し込み、クレジットカード決済により代金を支払った。

- ・名称 最新型E7系新幹線で行く 雪の大谷・桜が美しい中綱湖・絶景の大自然 アルペンルートと桜舞う信州・上高地3日間
- ・日程 出発日 2014年5月3日
- ・代金 1人4万5800円, 2人分9万1600円
- ・行程 1日目 東京駅(出発地)から新幹線(途中乗車可), バス, 電車(ローカル線)を利用して各所を観光した上, 白馬・梅池温泉にて宿泊
2日目 白馬・梅池温泉からバスで各所を観光した上, 白馬・梅池温泉に戻り, 宿泊
3日目 白馬・梅池温泉から貸切バス, トロリーバス, ケーブルカー, ロープウェイなどを利用して各所を観光した上, 新幹線(途中下車可)で東京駅(到着地)

同月8日、相手方会社から申立人夫妻宅へ、旅行案内等が送られてきており、この時点までに申立人夫妻と相手方会社との間で本件ツアーの企画旅行契約が成立した(以下「本件旅行契約」という。)

② 相手方会社による本件旅行契約の一方的解除

同月23日、申立人X2は、相手方会社ウェブサイトの「お客様相談センターお問い合わせ入力フォーム」(以下「相手方会社フォーム」という。)にて、自分たちは聴覚障がい者であるため、旅行の際は筆談で対応をお願いしたい旨連絡したところ、同月25日、相手方会社担当者Bより、本件ツアーは、①現地にてトロッコを含む多数の異なる乗り物を乗り継ぐ、各スポットで添乗員が案内する内容が多い等の理由により筆談で注意事項を案内することは不可能、②アルペンルート等を含む国内旅行では、混雑時のお客様の安全確保及び円滑安全にツアーを実施する上で、健常者の介助者が必要との回答があった。

同月25日、申立人X2は、申立人夫妻はこれまでも国内外いろいろなところへ旅行に行っており、筆談については最低限の案内を伝えてくれれば行

動は可能であると回答したが、これに対する相手方会社からの回答はなかった。

同月28日、申立人X1は、相手方会社フォームにて、相手方会社がウェブサイトに記載している「コンプライアンスポリシー」の中に「ノーマライゼーション社会への貢献」というのが書いてあるが矛盾しているなどと問い合わせた。

同日、相手方会社担当者Cから、大要、旅行の安全運行上の理由によりお断りすることがあり、本件はまさしくそのケースに該当するなどと回答があり、これに対して、申立人X1は、同月30日、相手方会社に対して抗議のメールを送った。

同月30日、相手方会社担当者Cから、申立人夫妻に対して、「今回は不参加という事で、ご了承ください。クレジットカードの方へ返金処理をさせていただきます。」旨の回答があった。

以上の経緯により、申立人夫妻は、本件ツアーに参加することができなかった。

(3) 相手方観光庁への申入れとその対応（第二事件）

同年5月、Aは、相手方観光庁に対し、相手方会社へ旅行業法に基づく業務改善命令を発令されたい旨の要望書を提出した。

しかしながら、相手方観光庁は、相手方会社に対して、業務改善命令を下さなかった。相手方観光庁からは、Aに対し、電話で、本件ツアーについては「旅行条件」に「旅行の安全円滑な実施が困難だと判断した場合は、参加を断ったり介助者の同行を条件とする」等の記載があった、相手方会社に対し、客に不快な思いをさせないように、今後募集チラシに分かりやすく丁寧な表示が必要と指導したとの回答があった。

(4) 人権侵害

① 第一事件

障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）は差別を禁止しており、この規定は憲法第14条の平等原則を具体化したものであって公の秩序（民法第90条）を構成するから、民間事業者がこれに違反することは違法と評価される。上記条約を批准するために改正された障害者基本法に定められた差別禁止規定（第4条第1項）も公の秩序を構成する。さらに、上記条約の批准を目指して制定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（以下「障害者差別解消法」という。）は、事業者に対して障がいを理由とする「差別的取扱い」を禁止し、合理的配

慮を求めており、公の秩序の内容をなしている事業者の義務内容をより明確にしたものである。

相手方会社は、申立人夫妻の障がい理由として、本件ツアーへの参加に当たり健常者の介助者の同伴を条件としたが、障がいを有しない他の参加者へはこのような条件を付けておらず、明らかに「差別的取扱い」である。

また、筆談や文書の提示を求めることは過重な負担ではなく、合理的配慮（障害者権利条約第2条、障害者差別解消法第8条第2項）であるから、相手方会社がこれを拒否したことは差別に該当する。

以上の差別行為により、申立人夫妻は、平等権（憲法第14条）、旅行の自由（同第22条）、幸福追求権（同第13条）を侵害された。

② 第二事件

観光庁長官は、障害者権利条約、障害者基本法及び障害者差別解消法を遵守すべき立場にある。障害者権利条約及び障害者基本法では障がいのある人に対する差別を禁止し、同条約第9条では民間事業者によるサービスに対するアクセシビリティを確保するための措置をとることを締約国に義務付け、同条約第30条では、障がいのある人が観光の企画に関与する者によるサービスを利用する機会を有することを確保することを締約国に義務付けている。障害者基本法も、国に対して、差別禁止の原則にのっとり施策を実施する責務を負わせている（第6条）。したがって、観光庁長官は、上記第一事件において旅行業法に基づき監督権限を発動し、業務改善命令を下すべきであったことは明らかである。

ところが、相手方観光庁は、Aの要望書によって上記第一事件に係る事実関係を把握したにもかかわらず、相手方会社に対し、旅行業法に基づく監督権限を発動せず、業務改善命令を下さなかった。これは、申立人夫妻の人権侵害を放置したものである。

3 調査の経過

2016年（平成28年）

8月10日 人権救済申立書受領

10月24日 予備審査開始

11月17日 申立人ら代理人宛て書面照会

12月 2日 申立人ら代理人から書面回答

2017年（平成29年）

1月27日 本調査開始

3月 8日 相手方会社宛て書面照会
3月 8日 A宛て書面照会
3月31日 Aから書面回答
4月 3日 相手方会社から書面回答
6月23日 申立人夫妻本人からヒアリング
8月 9日 相手方観光庁宛て書面照会
11月16日 相手方観光庁から書面回答

4 相手方らの主張

(1) 相手方会社の主張

① 本件に係る事実経過について

本件に係る経緯について申立人夫妻が述べていることは概ね事実であるが、下記の点を補足する。

まず、申立人夫妻がインターネットサイトより本件ツアーへの参加申込みをしたのは2014年4月6日であり、その際には、申立人夫妻が聴覚障がい者であることを有する旨の申告はなかった。

次に、申立人夫妻が相手方会社フォームにて聴覚障がい者である旨申告した日時は、2014年4月23日23時04分ころであった。

さらに、「旅のしおり（出発のご案内）」は、全ての事前準備が完了することによって、相手方会社のシステム上、業務委託先から自動的に参加者に発送されることになっており、相手方会社において申立人夫妻が聴覚障がい者であることを認識した2014年4月24日（上記の申告を相手方会社が確認したのはこの日である）の時点では、本件ツアーに関する全ての事前準備が完了していたため、申立人夫妻に対しても、本件ツアーの「旅のしおり」が自動的に発送されるに至った。

また、2014年4月25日、申立人夫妻が「私たちはこれまで国内だけでなく国外もいろいろなところへ…筆談で伝えてくだされば行動は可能」と相手方会社に回答したことは事実だが、これに対して相手方会社が何らかの回答をしたか否かについては、記録が残っていないため不明である。

② 本件ツアーへの申立人夫妻の参加に係る判断について

申立人夫妻の参加を断ったのは、申立人夫妻の安全の確保及び本件ツアーの円滑な進行のためである。

本件ツアーは、一部舗装されていない山道の歩行や交通機関の乗換えを多数行う「アルペンルート」を含み、添乗員において状況に応じた臨機応変な

注意喚起を行うことが不可欠なツアーである。そのようなツアーでは、緊急の場合、筆談での個別対応が困難な場合が想定され、聴覚障がい者が添乗員による口頭での注意を聴きとることができないことによりツアー一行から離脱した場合には、安全上のリスクが大きく、団体旅行の円滑な進行に多大な支障を来すことから、本件当時、相手方会社では、アルペンルートを含むツアーにおいて、健聴者である介助者の同行がない場合には、聴覚障がい者の参加を断る運用を行っていた（なお、相手方会社の当連合会宛て回答書では「健聴者」と記載しているが、申立人夫妻に宛てたメールでは「健常者」と記載していたので、以下「健常者」という記載を用いる。）。

申立人夫妻の旅行歴については、相手方会社ツアーへの参加歴はないことを確認したが、相手方会社において、他社主催の旅行への参加歴を確認することはできない。

申立人夫妻から、最低限の案内（行動上の注意点、点呼、休憩、集合時間場所のアナウンス）を筆談で伝えてもらえれば足りるとの申入れがあったが、本件ツアーは、筆談による最低限の案内では安全確保を約束できないものだったので、相手方会社の当時の運用では、申立人夫妻の要望に応じることはできなかった。それまでも本件ツアーと同様のツアーにおいて、聴覚障がい者を有する方が健常者の介助者を同行しないで参加したことはなかったし、参加の希望があった場合でも、相手方会社のバリアフリーツアーへの参加を促す等の対応をとることにより、ツアーへの不参加について納得してもらっていた。

③ 本件ツアーの行程における運行管理上の問題点

本件ツアーの3日目の行程（以下「本行程」という。）は、概ね以下のとおりであり、山間部において多数の交通手段を乗り継いで観光を行うことが想定されていた。

到着予定時刻	乗車地	次の乗車地への移動手段 (乗車時間)
7:30発	白馬・楯池温泉 (出発地)	貸切バス (約90分)
9:00	扇沢	トロリーバス (約16分)
9:16 / 10:10発	黒部ダム・黒部湖	黒部ケーブルカー (約5分)
10:15	黒部平	立山ロープウェイ (約7分)

10:57	大観峰	立山トンネルトロリーバス (約10分)
12:25	室堂 (雪の大谷 ウォーク)	高原バス (約50分)
15:10	美女平	立山ケーブルカー (約7分)
15:27	立山	貸切バスにて帰路 (新幹線) へ

本件ツアーの期間 (2014年5月3日～5日) はゴールデンウィークの
中日であり (翌6日は振替休日) , 通年で最も混雑する時期であった。

本行程においては、合計8台の交通機関に乗車することが予定されており、
ゴールデンウィーク期間中は各乗車場が極端に混雑する関係で、具体的な乗
車時刻は乗車する直前になるまで確定することができず、添乗員は、運行状
況や混雑状況等を観察しながら、各交通機関への乗車時刻を都度確定させる
という対応を迫られる。

そのため、ツアー参加者全員を確実に同じ交通機関に乗車させるためには、
添乗員とツアー参加者との綿密なコミュニケーションが不可欠であり、ツア
ー参加者においては、添乗員の声や館内放送を頼りに流動的な行動を求めら
れる。

また、本件ツアーの参加者は合計39名、添乗員は1名であったことから、
添乗員としては、各乗車口においてツアー参加者全員がそろったか否かの確
認をする対応で精一杯であり、特定の参加者にのみ特別に注意を払って、筆
談用メモを逐一作成し、聴覚障がい者に都度提示する対応は現実的に不可能
である。

④ 検討した具体的な対策等

以上述べた具体的危険性に鑑み、常に申立人夫妻をサポートする健常者で
ある介助者の同行が不可欠であると判断した。しかしながら、相手方会社
において、申立人夫妻が聴覚障がい者であることを把握したのは、本件ツア
ー出発日のわずか9日前 (営業日にして8日前) である2014年4月24日
であったことから、相手方会社において介助者を確保するのは現実的に困難
だった。そこで、申立人夫妻に介助者の同行を依頼したが、申立人夫妻はこ
れを固辞した。

なお、相手方会社は、申立人夫妻に対して、本件ツアーと同じ出発日の「ア
ルペンルート」を含まない旅行であれば用意できるものがある旨伝えたが、
申立人夫妻から別の旅行への参加申し出はなかった。

⑤ 現在の運用

障害者差別解消法の施行に先立ち、相手方会社は、2015年▲月▲日付で「障がい者受付ガイドライン」を制定した。同ガイドラインにおいては、原則として、全ての障がい者のツアー参加を認める方針としており、事前に申込者が聴覚障がい有することを申告した場合には、健常者の同行が不可能である場合であっても、筆談等での個別対応が不可能であるといったリスクを了解した上でツアーに参加してもらう運用としている。

また、同ガイドライン制定後は、聴覚障がい者に対して、出発時刻、集合場所、注意事項等を書いた「ご案内カード」を使用し、集合時間の案内等を行っている。

⑥ その他本件についての意見

「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促進に関する対応指針」別紙の【旅行業関係】2(1)②においては、障害者から、障害の状況等について旅行申込み時に申告がなく、事前に対応の可否等を確認できず、当該障害への適切な対応を確保できない場合を正当な理由があると認められる場合の一例として例示している。

本件は、申立人夫妻から旅行申込み時に障がいの状況等に関する申告がなく、聴覚障がい者であることを本件ツアー開始直前に把握したことから、申立人夫妻への適切な対応、すなわち健常者の介助者をつけることは極めて困難な状況だった。

したがって、相手方会社としては、申立人夫妻の本件ツアー参加を断ったことはやむを得ない対応であったと認識しており、申立人夫妻に対して不当な差別的取扱いを行ったものではないと考えている。

(2) 相手方観光庁の主張

当時の担当者（既に異動）に電話で当時の状況を確認したところ、Aから要望書を受け取ったこと、相手方会社に対して電話で指導したこと、Aに対して電話で回答したことは記憶しているが、その詳細は記憶していなかった。

また、同要望書については保存期間が経過しており、内容の確認はできなかった。

同担当者は、当時制定されていた法令等の趣旨から、当時の相手方会社の対応は、障がいを理由とした差別には当たらず、やむを得ない措置であると判断した記憶があるとのことであった。

本件発生当時（2014年4月）に制定されていない指針（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、2015

年11月)に基づき本件事案を判断することは適切ではないと考える。

5 認定した事実及び関連法令等

(1) 第一事件について

申立書添付の資料, 申立人ら代理人への照会に対する回答, 相手方会社, 相手方観光庁及びAへの照会に対する回答及び申立人夫妻からのヒアリングによれば, 次の事実を認めることができる。

① 申込み時点では障がいを申告していなかったこと

2014年4月6日, 申立人夫妻は, 相手方会社(観光庁長官登録旅行業第▲号)に対し本件ツアーの参加を申し込み, クレジットカード決済により代金を支払った。本件ツアーの日程は上記2(2)①記載のとおりであり, 本行程は上記4(1)③記載のとおりであった。この申込みは, インターネットを介して行われており, この時点では申立人夫妻は, 聴覚障がい者であることを申告していなかった。

なお, 後述のとおり申立人夫妻にはそれまでも国内外で多数のツアーに参加した経験があったが, その際の参加申込みは全て各旅行会社において対面で行っており, インターネットを介した参加申込みは, 本件ツアーが初めてであった(したがって, 本件より前に申立人夫妻が参加したツアーにおいては, 各旅行会社は申込時に申立人夫妻が聴覚障がいを有することを把握できたと考えられる。)。申立人夫妻は, それまでのツアー参加申込み経験から当初は聴覚障がいの申告の必要性を感じていなかったもので, 申込みの時点では聴覚障がいを有することを申告せず, 後述のとおり後日申告した。

② 申立人夫妻が聴覚障がいを有することを伝えたこと

同月23日, 申立人X2は, 申込み時に聴覚障がい者であることを申告しておらず, 筆談での対応を依頼する必要があることから, 相手方会社フォームにて, 自分たちは聴覚障がい者であるため, 旅行の際は筆談で対応をお願いしたい旨連絡した。申立人夫妻が, 相手方会社に対して, 自分たちが聴覚障がいを有することを伝えたのは, この時が初めてであった。

この連絡を相手方会社が受けたのは, 同月23日23時04分頃であり, 申立人夫妻が聴覚障がい者であることを相手方会社が認識したのは翌日の同月24日であった。

③ 申立人夫妻に「旅のしおり(出発のご案内)」が送られたこと

同月24日頃, 相手方会社は申立人夫妻に対し, 「旅のしおり(出発のご案内)」を郵送した。この「旅のしおり」は, 相手方会社のシステム上,

全ての事前準備が完了することによって業務委託先から自動的に当該ツアーの参加者に発送されることになっていたところ、申立人夫妻が聴覚障がい者であることを相手方会社が認識した同月24日時点で、本件ツアーに関する全ての事前準備が完了したため、申立人夫妻に対しても「旅のしおり」が自動的に発送されるに至った。

④ 相手方会社より、健常者の介助者が必要であると言われたこと

上記②の連絡に対し、同月25日午前11時03分頃、相手方会社担当者Bは、申立人夫妻に対して、メールで概要次のとおり回答した。

- ・聴覚障がい者夫婦には、健常者の介助者の同行が必要。
- ・その理由は、①ツアー中の筆談については、現地にてトロッコを含む多数の異なる乗り物を乗り継ぐ、各スポットで添乗員が案内する内容が多い、その都度状況が変わり、その場での瞬時での判断が必要、筆談にて注意事項を御案内することは不可能である、②アルペンルートや花火等の大型イベントを含む国内旅行では、混雑時のお客様の安全確保及び円滑安全にツアーを実施する上で、健常者の介助者が必要であるからである。
- ・5月3日出発日においては新幹線・飛行機を利用する旅行は、既に販売を終えており、案内が難しい状況であるが、首都圏を発着地とするバス旅行については、「アルペンルート」を含まない旅行に限り、用意できるものがいくつかあるので、一度連絡をしてもらった上で相談させてほしい。

⑤ 最低限の筆談で構わないと伝えたこと

上記④の連絡に対し、申立人夫妻は、同日午後1時10分頃、メールで「私達はこれまで国内だけでなく国外も色々なところへ団体旅行や個人旅行へ行ってきました。」、「筆談といっても何から何まで全て書いて欲しいとは申しません。最低限の案内（行動上の注意点、点呼、休憩、集合時間場所のアナウンス）位は筆談で伝えて下されば行動は可能です。」との旨、相手方会社に対して回答した。

⑥ 申立人X1が相手方会社に抗議したこと

4月28日午後0時19分頃、申立人X1は、相手方会社フォームにて、下記のとおり問い合わせた。

「御社のツアー参加申込者です！御社は障害者のみの参加者に対しては排除しているのでしょうか？（中略）障害者差別解消法が制定されている現在、会社の姿勢が疑われます。御社のお考えは？」

この問合せに対し、相手方会社の担当者Cは、メールで同月28日午後6時26分頃、申立人夫妻に対して、概要、次のとおり回答した。

「弊社としてお客様への安全な運行管理から考えて、団体旅行としてご案内に問題の有るもの、その場でのご説明や注意の多いものに関しては、旅行の安全運行上の理由によりまして、お断りする事があり、本件は、まさしくそのケースに該当することになりますので、聴覚障害をお持ちになられるお客さまだけのご参加は、お断りした次第です。」

この回答を受けて、同月30日午前9時28分頃、申立人X1は、相手方会社に対してメールで「これまでの返事メールで私達は貴社の心無い配慮で聴覚障害者を理由に排除したと見なし、精神的苦痛を受けたと、既に知り合いの弁護士や障害者団体に相談済みです。（中略）トラブルのもととは全て障害者にあると先入観をお持ちのようですが、健常者は当てはまらないというのであれば、障害者を差別しているのと同じですよ！」と回答した。

⑦ 相手方会社が旅行代金を返金してきたこと

同月30日午後6時49分頃、相手方会社の担当者Cは、申立人夫妻に対して、メールで「今回は不参加という事で、ご了承下さい。」「クレジットカードの方へ返金処理をさせていただきました」等と連絡した。

⑧ 相手方会社が障がい者受付ガイドラインを制定したこと

なお、相手方会社は、第一事件発生後、障害者差別解消法の施行（2016年4月1日）に先立ち、2015年▲月▲日付けで「障がい者受付ガイドライン」を制定した。同ガイドラインには、聴覚障がい者、車椅子使用者、補助犬使用者について、申込み受付時、案内送付時等における留意点、確認事項等が記載されている（一例を挙げると、聴覚障がい者に対しては、「ご案内カード」を使用して、下車地名、下車の目的、出発時刻、集合場所等を案内することや業務用携帯電話でのショートメールの活用が記載されている。）。

(2) 第二事件について

申立書添付の資料、A及び相手方観光庁への照会に対する回答によれば、次の事実を認めることができる。

① 2014年5月、Aは、相手方観光庁に対し、「貴庁よりすべての旅行社に対し、聴覚障害者への正しい理解と業務改善について指導の徹底をお願いします。」との要望書を提出した。

② 相手方観光庁は、相手方会社に対して、業務改善命令を下さなかった。

相手方観光庁からは、Aに対し、電話で、本件ツアーについては「旅行条件」に「旅行の安全円滑な実施が困難だと判断した場合は、参加を断ったり介助者の同行を条件とする」等の記載があった、相手方会社に対し、客に不快な思いをさせないように、今後募集チラシに分かりやすく丁寧な表示が必要と指導したとの回答があった。

(3) 申立人夫妻の旅行歴

申立人ら代理人への照会に対する回答及び申立人夫妻からのヒアリングによれば、次の事実を認めることができる。

申立人夫妻は、1984年に新婚旅行でカナダへ、1987年に当時2歳の長女と3人でハワイへ、2008年に夫婦でスイスへと、夫妻以外の成人の同伴者を伴わずにツアーへ参加したことがある（このうち、スイスの旅行は10日間に及ぶもので、ヨーロッパアルプスの名所を数多く巡るものであった。）。また、本件ツアーの直近5年間においても、韓国へ5回（うち4回は個人旅行、1回はツアー）、台湾へ2回（いずれも個人旅行）と7回の海外旅行をしている。

上記のスイスツアーの際には参加申込み後の確認のために再度の来訪を要請されたことがあるが、筆談によるやり取りを行って最終的に了解を得ることができ、実際のツアー本番では、添乗員が都度伝えたい事項を事前メモにまとめていた。また、上記のカナダへの新婚旅行の際も、現地で日本人添乗員と筆談と口話で問題なく旅行できた。

このように、本件より前に参加したツアーにおいては、合理的配慮を受けてツアーを楽しんでおり、安全にかかわるような事態には出会わなかった。

(4) 関連法令及びそれらに基づくガイドライン等

① 障害者権利条約

2014年1月20日に批准（効力発生は同年2月19日）された障害者権利条約は、その第2条において「合理的配慮」を「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義し、第5条第3項において「締約国は、平等を促進し、及び差別を撤廃することを目的として、合理的配慮が提供されることを確保するための全ての適当な措置をとる。」と定めている。

② 障害者基本法

1970年に制定・施行された障害者基本法は、第3条において、全て

の国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現は、全ての障害者が「社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること」（同条第1号）を旨として図られなければならないとしている。

また、同法第4条第1項は、「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。」と定め、同条第2項は、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。」と定めている。

さらに、同法第6条は、「国及び地方公共団体は、第1条に規定する社会の実現を図るため、前3条に定める基本原則にのっとり、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に実施する責務を有する。」と定めている。

③ 障害者差別解消法

2013年6月に制定され、2016年4月1日から施行された障害者差別解消法は、その第1条において、「（前略）障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。」と定めている。

具体的には、同法第8条第1項において、「事業者（商業その他の事業を行う者（第2条第7号））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。」と定め、第8条第2項は、「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。」と定めている。

また、国及び地方公共団体の責務に関しては、第3条において、「国及

び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。」と定め、第14条において、「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」と定めている。

④ 旅行業法

旅行業法第3条は、「旅行業又は旅行業者代理業を営もうとする者は、観光庁長官の行う登録を受けなければならない。」としており、旅行業者等の監督官庁が観光庁であることを示している。

また、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、業務改善命令を発することができ（同法第18条の3第1項）、当該旅行業者等が当該業務改善命令に違反したときは、業務の停止又は登録の取消しの措置をとることができる（同法第19条第1項）。

⑤ 障害者差別解消基本方針

2015年2月、政府は、障害者差別解消法第6条第1項の規定に基づき、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（以下「障害者差別解消基本方針」という。）を策定した。

この基本方針において、合理的配慮の基本的な考え方、及び過重な負担の基本的な考え方が示されている。過重な負担については、行政機関等及び事業者において、個別の事案ごとに、

事務・事業への影響の程度

実現可能性の程度

費用・負担の程度

事務・事業規模

財政・財務状況

等を考慮し、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が必要であるとした上で、行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合には、障がい者に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が望ましいとしている。

⑥ 国土交通省ガイドライン

2015年11月、国土交通省は、障害者差別解消法第11条第1項の

規定に基づき、「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」（以下「国土交通省ガイドライン」という。）を定めた。その中の別紙【旅行業関係】の項目の中で、「正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例」として、

- ・障害があるということだけを理由として、障害の状況、ツアーの内容、介助者の同行の有無にかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加えること
- ・ツアーの内容、障害の状況、介助者の同行の有無に照らし、当該障害者がツアーに参加しても、ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じるおそれがないにもかかわらず、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加えること

などを挙げている。

他方、「障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例」として、

- ・障害者から、事前に申告のあった障害の状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加えること
- ・障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、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、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加えること

などを挙げている。

- ⑦ 本件事件当時、障害者差別解消法が施行されていなかったことについて
本件事件が起きたのは、2014年4月から5月にかけてのことであった。当時の法律等の制定状況としては、障害者権利条約が同年2月19日から既に国内法的効力を有していた。また、障害者差別解消法が既に2013年6月19日に成立していた。ただし、同法は2016年4月1日から施行予定だった。

つまり、本件事件当時、障害者差別解消法は制定されてはいたものの、まだ施行されていなかった。とすれば、相手方会社及び相手方観光庁の対応の問題を、直接同法に違反したものとして論じることはできない。

しかしながら、本件事件当時、障害者権利条約は既に国内法的効力を有していた。同条約においては、合理的配慮が規定されている（第2条、第

5条第3項)。

また、第一事件発生時には未施行であったとはいえ、既に成立していた障害者差別解消法第6条第1項の規定に基づき2015年2月に障害者差別解消基本方針が閣議決定されており、同基本方針は過重な負担については、個別の事案ごとに、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が必要であるとし、過重な負担に当たると判断した場合には、障がい者に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が望ましいとしている。

さらに、2015年11月に定められた国土交通省ガイドラインにおいても、障がいがあるということだけを理由として、一律にツアーへの参加を拒否することは、「正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例」であるとしている。

障害者差別解消法の施行(2016年4月1日)より前に定められたこれらの障害者差別解消基本方針や国土交通省ガイドラインは、その時点で初めてその妥当性や効力が認められた創設的な規定ではなく、平等権をはじめとする憲法上定められた諸権利や障害者権利条約に基づき、障がいのあるなしにかかわらず誰もが平等に扱われるべきであることを確認的に規定したものである。したがって、本件事件当時の相手方会社及び相手方観光庁の対応の評価に当たっては、本件事件後に施行ないし定められた法令、障害者差別解消基本方針及び国土交通省ガイドラインもまた一定の基準として考慮することが可能である。

(5) 関連する裁判例

聴覚障がいを理由としてツアーへの参加を拒否されたという本件と全く同じようなケースを取り扱った裁判例は見当たらない。

身体障がいを有する従業員に対するバス運転業務のシフトに関し雇用主の合理的配慮が問題となった事例において、「身体障害者に対し適切な配慮を行うことは、厚生労働省の障害者雇用対策基本方針においても求められており、障害者に対し、必要な勤務配慮を合理的理由なく行わないことは、法の下での平等(憲法14条)の趣旨に反するものとして公序良俗(民法90条)ないし信義則(同法1条2項)に反する場合があり得る」と判示した裁判例が存在する(神戸地方裁判所尼崎支部平成24年4月9日決定・判例タイムズ1380号110頁)。

6 当委員会の判断

(1) 申立人夫妻に保障されるべき権利

① 幸福追求権（憲法第13条）

申立人夫妻が、自らが参加を希望するツアーに参加し、当該旅行を通じて自己実現を図ることは、幸福追求権を規定する憲法第13条によって保障される。

② 平等権（憲法第14条）

人は全て法の下に平等に扱われ、申立人夫妻が、聴覚障がい有していたとしても、合理的な理由なしに（聴覚障がい有しない者と）異なる取扱いを受けないことは、憲法第14条によって保障される。

③ 旅行（移動）の自由（憲法第22条）

憲法第22条は、居住・移転の自由を保障している。そして、「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），「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はなく、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）と解すべきである。

したがって、申立人夫妻が旅行する自由は、憲法第22条によって保障される。

④ 憲法の私人間効力

上記5(5)にて引用した裁判例（神戸地方裁判所尼崎支部平成24年4月9日決定）にあるとおり、平等原則を定めた憲法第14条の趣旨・理念は、公序良俗（民法第90条）若しくは信義則（民法第1条第2項）を通じて私人間にも適用される。また、国内法的効力を有する障害者権利条約、障害者基本法及び第一事件発生当時には既に公布されていた障害者差別解消法には、障がい者の権利を保障すべく様々な規定が定められている。

したがって、民間事業者の行為であっても、それが上記法令に違反し、あるいは申立人夫妻の権利を侵害していると評価される場合には、当該行為は違法であると判断し得る。

⑤ 旅行会社の営業の自由及びツアー実施における安全確保との関係

旅行会社には営業の自由（憲法第22条）が保障されているとともに、ツアー実施に当たっては参加者の安全確保に配慮しなければならない立場にもあることは十分に理解できる。しかし、旅行会社が営業の自由ないしそれに内在する安全確保のためとして、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（憲法第14条）に反することとなる。

(2) 判断の枠組み

まず、差別には、後述のとおり、不当な差別的取扱いの場合と、合理的配慮を提供しない場合とがある。

① 「不当な差別的取扱い」とは、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない人に対しては付さない条件を付すことなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することである。

ここで言う「正当な理由」とは、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。

② 障害者権利条約は、合理的配慮の否定が差別になることを明示しているし、障害者基本法も社会的障壁の除去を「怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。」（第4条第2項）とし、合理的配慮を怠ることが差別になるという関係を明らかにしている。

障害者権利条約は法律の上位規範であるし、障害者基本法にも定めがあるところ、合理的配慮の不提供は「差別」に含まれると解すべきである。

「合理的配慮」は、障がいのある人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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、年齢、及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去の実施についてなされるものである。

そして、合理的配慮として具体的にどのような調整や変更をするべきかについては、障がいのある人本人の意向を尊重しなければならない。

(3) 第一事件について

① 問題の所在

聴覚障がいを有する申立人夫妻が、健常者の介助者の同行がないことを理由にツアーへの参加を拒否されたのは、本件が初めてであった。また、申立人夫妻は、もし本件ツアーに参加できた場合、相手方会社に対してどのような配慮を求めた可能性があるかとの問いに対して、必要最低限の筆談による案内（行動上の注意点、点呼、休憩、集合時間、集合場所）のみ

で良いと回答している。さらに、申立人夫妻は、ツアーにおける一般的な合理的配慮として、大抵のツアーは、旅行のしおりを読めばある程度は添乗員の誘導にしたがって行動できるし、事前に聴覚障がいがある旨を添乗員に申し入れて、必要最低限の案内を筆談や（場合によっては）身振りで行ってもらえばよく、名所の解説については配慮不要であるとも述べている。

これに対し、相手方会社は、

ア 本件ツアーは、筆談による最低限の案内では、安全確保を約束できない

イ 本件ツアーは、①ゴールデンウィーク期間中であるため極端に混雑すること、②乗車時刻が流動的であるため、都度館内アナウンスで参加者に告知して集合させていること、③ツアー参加者39名に対し、添乗員が1名であることから、添乗員が特定の参加者にのみ注意を払って、筆談用メモを逐一作成し、聴覚障がい者に都度提示するといった対応は、現実的に不可能であった

ウ 申立人夫妻が聴覚障がい者であることを把握したのは、本件ツアー出発日のわずか9日前（営業日にして8日前）であったから、相手方会社において介助者を確保することは現実的に困難であった

と主張する。

そこで、これらの主張について検討する。

② 介助者の同行を条件とすることの是非

ア 筆談による対応と安全確保の可否

相手方会社は、「連休中で混雑すること」「多数の乗り物を乗り継ぐこと」「乗車時刻の変更もあり、館内アナウンスで知らせることもあること」「参加者39人に対して添乗員は1人であること」を理由に筆談では対応できないと主張している。この主張は、ツアー参加者一人ひとりに対して時間的余裕をもってきめ細かい案内を行うことが不可能であるから、筆談による案内を行う時間的余裕がないとの趣旨であると考えられる。

確かに、本件ツアーは、その経路及び時期に加え、ツアー参加者39人に対して添乗員が1人であったことを考えると、相手方会社にとってはツアー参加者全員を安全に移動させる点において一般的なツアーよりも添乗員によるきめ細やかな配慮が求められ、他方、ツアー参加者の立場からも、常に添乗員の案内に注意を払いながら次の乗り物に乗り遅れ

ないよう移動する必要がある点で通常のツアー以上に周囲から得られる情報に集中し、臨機応変かつ的確な判断を行うことが要請されるツアーであったといえることができる。これらの点において、本件ツアーは、ツアー主催者にとっても参加者にとっても時間的余裕がなく、安全確保の上で通常のツアー以上の配慮が求められるものであったことは間違いがない。

しかしながら、申立人夫妻に対して、筆談による案内を行うことが不可能であったかについては疑問が残る。なぜならば、次項でも述べるとおり、申立人夫妻は、筆談につき、必要最低限の案内のみでよいと述べている。たとえば、申立人夫妻が聴覚障がい者であることを相手方会社が把握したのが、本件ツアー出発日の9日前（営業日にして8日前）であったとしても、相手方会社が、申立人夫妻に更に問合せを行うなどして申立人夫妻が求める案内の程度を正確に把握することで、申立人夫妻にとって必要十分な「筆談による案内」に備えることができた可能性もあった。

イ 申立人夫妻に対する介助者の要否

申立人夫妻は、行動上の注意点、点呼、休憩、集合時間、集合場所等の必要最低限の案内のみでよく、名所の解説についての配慮は不要であると述べている。また、申立人夫妻には、それまでも豊富な国内外でのツアー参加経験があり、ツアーにおける団体行動の規律を守ることに十分な経験と実績を有していた。したがって、本件ツアーにおいて、申立人夫妻に健常者の介助者が本当に必要だったかどうかについては疑問が残る。

一般に、聴覚障がい者は、耳が聞こえない分、耳が聞こえる人以上に視覚から得られる情報に注意して状況理解に努める。申立人夫妻もまた、それまで参加した数々のツアーにおいて団体行動を行う上で、聞こえる人以上に周りの状況に注意を払うことによって、健常者の介助者がなくとも対応できていた可能性はあり、本件ツアーにおいても同様に対応できた可能性も十分考えられた。

本件ツアーが連休中に多数の乗り物を乗り継ぐもので、参加者39人に対して添乗員は1人であるという事情があったとしても、それまでの申立人夫妻のツアー参加経験を踏まえた本件ツアーへの参加可能性について一切考慮することなく、申立人夫妻が本件ツアーに参加するには健常者の介助者が必要であるとして、頑なに健常者の介助者の同行なくし

ては本件ツアーに参加を認めないとした相手方会社の対応は、申立人夫妻の本件ツアーへの参加を「門前払い」と評価されてもやむを得ない。

③ 相手方会社は、申立人夫妻への聞き取りを一切行わなかったこと

相手方会社は、申立人夫妻に対して、これまでの旅行歴を含む個別的事情や具体的にどのような配慮を求めるのかという点について一切聞き取りをしたり、協議の場を設けたりしていない。申立人夫妻の個別事情及びニーズについて何ら確認せず、また旅行会社の考え（筆談による対応は不可能）について率直に伝えたり、対応策について話し合ったりすることすらせずに、一方的に本件ツアーへの参加を断ったことは大いに問題がある（例えば、急な集合時刻の変更等についての対応策として、ショートメールを連絡手段として用いることが考えられる。）。

相手方会社は、2015年11月に国土交通省が定めた国土交通省ガイドラインの別紙【旅行業関係】2(1)②において、「障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、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」を、ツアーへの参加を拒否する正当な理由があると認められる場合の一例として例示しているとし、本件ツアーがこの例示のケースに当たると主張している。

しかしながら、本件においては、(i) 旅行申込み時に障がいの状態についての申告はなかったものの、後に判明したにもかかわらず、また、(ii) 申立人らの障がいの状態が判明してから本件ツアーの出発まで1週間余りあったにもかかわらず、申立人夫妻の個別事情に照らしてどのような措置が必要かについて相手方会社は一切協議する姿勢さえ見せず、申立人夫妻にとって適切な対応について検討する姿勢さえうかがえなかった。

④ 申立人夫妻に対する人権侵害について

相手方会社には営業の自由（憲法第22条）が保障されており、原則として、ツアー内容やツアー参加対象者について自由に決定することができる。

一方で、上記6(1)で記載したとおり、私人間においても、憲法上保障される平等権（憲法第14条）の趣旨を踏まえ、障がいを理由として不合理な取扱いをし、幸福追求権（同第13条）及び旅行（移動）の自由（同第22条）を合理的な理由なく過度に制約することは許されない。また、障

害者権利条約第2条及び第5条第3項、障害者基本法第4条第1項及び第2項の趣旨を踏まえ、申立人夫妻は相手方会社に対し、ツアー参加について、不当な差別的取扱いをしないよう求め、更には合理的配慮の提供を求めることができる。

そのため、相手方会社は、聴覚障がいをもつ申立人夫妻のツアー参加の判断に当たっては、申立人夫妻に保障された上記人権の趣旨等から、申立人夫妻との間で協議の機会を設け、適正・妥当な合理的配慮の内容の判断を求め、申立人夫妻の言い分をよく聞いた上での相互理解を通じて、申立人夫妻が健常者の介助者なしで参加できる可能性を探る信義則上の義務を負い、仮に、申立人夫妻が本件ツアーに健常者の介助者なしで参加することが不可能であるという結論になる場合には、その理由を申立人夫妻の理解が得られるように、説明を尽くすよう努める信義則上の義務を負っていたと言える。

本件事件における相手方会社の対応は、申立人夫妻が聴覚障がいをもつことを認識すると直ちに、申立人夫妻から事情を聞く機会を一切設けず、健常者の介助者の同行を求め、申立人夫妻がそれを断ると、申立人夫妻の本件ツアーへの参加を拒否したのであるから、相手方会社は何ら上記義務を果たさず、その結果、申立人夫妻の本件ツアーへの参加を結果的に認めないという重大な結果を招いた。

したがって、本件における相手方会社の対応は、憲法第14条の平等権の趣旨に反し、さらに憲法第22条第1項の旅行の自由、憲法第13条の幸福追求権の保障の趣旨に反するものであって人権侵害に該当する。

⑤ 今後は障がい者受付ガイドラインの適切な運用が求められること

相手方会社が2015年▲月▲日付けで制定した「障がい者受付ガイドライン」においては、原則として、全ての障がい者の参加を認める方針としており、事前に申込者が聴覚障がいをもっていることを申告した場合には、健常者の同行が不可能である場合であっても、筆談等での個別対応が不可能な場合があるといったリスクを了解した上でツアーに参加してもらう運用にしているとのことである。

相手方会社が、障害者差別解消法の成立を契機に、このようなガイドラインを制定し、原則として全ての障がい者のツアーへの参加を認めることとしたことは評価できる。今後は、ツアーへの参加を希望する全ての障がい者に対して門前払いがされることなく、筆談等を含む可能な限りの合理的配慮がなされるよう、同ガイドラインが適切に運用され続けていくこと

を望むものである。

(4) 第二事件について

① 相手方観光庁による調査について

相手方観光庁は上記第一事件を踏まえたAからの要望を受けた際、相手方会社の監督官庁として、障害者基本法第1条、第3条第1号、第4条、第6条だけでなく、第一事件発生時には施行前とはいえ既に公布されていた障害者差別解消法第1条、第3条、第5条、第14条の趣旨を踏まえ、本件ツアーに係る相手方会社の申立人夫妻に対する対応についてこれらの規定に違反していないか等の事実関係を調査することが要請されていたと言える。

しかし、相手方観光庁は、相手方会社が申立人夫妻の求めた合理的配慮を提供することが困難であったか否かについて事実関係を聴取する等の調査をしておらず、監督官庁としての責務を果たしたとは言えない。仮に調査をすれば、相手方会社が申立人夫妻のツアーへの参加を拒否した理由の妥当性を判断できたはずである。にもかかわらず、相手方観光庁がそうした調査をせず、あるいは判断をしていないことは、監督官庁として障害者基本法第1条、第3条第1号、第4条、第6条及び障害者差別解消法第1条、第3条、第5条、第14条の趣旨を踏まえた検討を何ら行わないまま、Aからの要望を、単に「旅行条件」の記載の分かりにくさの問題に矮小化して処理した疑いが否定できない。この点で、相手方観光庁が相手方会社に対して旅行業法第18条の3に基づき業務改善命令を下さなかったことをもって申立人夫妻の人権侵害が放置されたものであると申立人らが主張するのは、無理からぬものがあると言える。

② 相手方観光庁が業務改善命令を下さなかったことは人権侵害に該当しないこと

もっとも、上記業務改善命令は、「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」に観光庁長官が発することができるものとされており、当該命令によって観光庁長官が旅行業者等に課することができる措置は、旅行業務取扱管理者の解任、旅行者から収受する対価の変更、旅行業約款の変更等といったように当該旅行業者等の業務運営の根幹にまで切り込むことができる極めて強力な行政処分である（旅行業法第18条の3）。また、当該命令に違反したときは同法第19条に基づく業務停止命令が課される場合もあるが（同法第19条第1項第1号）、この業務停止命令は、例えば旅行業法又

は旅行業法に基づく命令若しくは処分に違反したときに課されるものであることに鑑みると、これらの命令は、旅行者等の行為の違法性が甚だしい場合、又はしかるべき行政指導に従わなかった場合に予定されていると考えられる。したがって、相手方観光庁が、相手方会社に対して業務改善命令を下さなかったことをもって、申立人夫妻に対する人権侵害があったとは言えない。

③ 相手方観光庁は適切な調査及び指導を行うべきであったこと

そうすると、上記相手方観光庁の対応は、一般に聴覚障がい者がツアーへの参加を希望する場合に合理的配慮を求めるプロセスを監督官庁として支援するという姿勢に欠けていたことは否めないものの、相手方会社に対して旅行業法に基づく業務改善命令を下すべきであったとまで言うことはできない。

しかしながら、相手方観光庁は、本件当時、旅行者の監督官庁として、当時既に法的効力を有していた障害者権利条約ないし障害者基本法に基づき、事実関係を適切に調査した上、相手方会社に対して、申立人夫妻から聞き取りをし、協議の場を持つことによって筆談を含む合理的配慮の提供の可否を検討することを指導するなど、より適切な指導を行うことは可能であったし、そうするべきであったと言える。

7 結論

(1) 第一事件について

上記6(3)④記載のとおり、相手方会社が申立人夫妻と一切協議を行わず、その参加可能性について一切検討することなく本件旅行契約を解除し、申立人夫妻の本件ツアーへの参加を拒否したことは、申立人夫妻の基本的な人権を侵害するものであったと言える。

ただ、本件事件後に相手方会社が障がい者受付ガイドラインを制定し、聴覚障がい者を含む障がい者のツアー参加を原則として認める方針としていることを踏まえ、相手方会社に対し、別紙要望書における要望の趣旨記載のとおり要望を行うことが相当である。

(2) 第二事件について

上記6(4)②記載のとおり、相手方観光庁が、Aからの要望を受けて業務改善命令を下さなかったことは、申立人夫妻への人権侵害を放置したとまでは言えない。しかし、今後、障がいのある人のツアー参加が不合理な理由によって制限されることがないようにするため、相手方会社に上記人権侵害行為があったことを監督官庁である相手方観光庁に伝える必要性は高いと認めら

れる。それに、上記6(4)③記載のとおり、相手方観光庁は、相手方会社に対して、相手方会社が申立人夫妻の求めた合理的配慮を提供することが困難であったか否かについて事実関係を聴取する等の調査を行い、聴覚障がいをする者がツアーに参加できるように指導する等の適切な調査及び指導を行わなかったが、これは、障害者権利条約、障害者基本法等の規定の趣旨にそぐわない対応であったと言える。

よって、相手方会社を含む旅行業者等の監督官庁である相手方観光庁に対し、別紙要望書における要望の趣旨記載のとおり要望を行うことが相当である。

以 上