

シンポジウム①

障害者差別解消法と旅行業界の対応

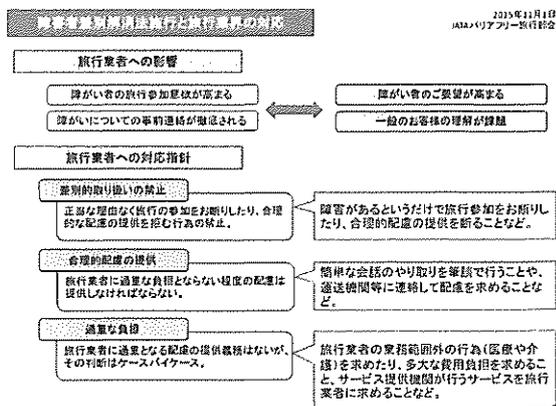
田中 穂積

日本旅行協会 バリアフリー旅行部会 部会長

ありがとうございます。初めまして、田中と申します。よろしくお願いたします。ただいまご紹介に預かりました通り、私は旅行会社に勤めておりまして、簡単に自己紹介させていただきますと、ツアーアシストデスク。旅行をアシストするデスクという形で、日々お客様からのお問い合わせ、旅行参加についてのお問い合わせを受け、お手伝いをしております。ご高齢の方、それからお体の不自由な方を中心に、日々お世話をしております。ですので、旅行に参加するために、どういったお手伝いをさせていただけるのか、ということを経営とお話をしながら、やっております。その活動を通じて、日本旅行業協会のほうにも、日々そういうことをやっていたいのであれば、ということで今のバリアフリー旅行部会長というものを任せられまして、やっております。旅行業全体に、ですから私は、ひとつの会社ということよりも、旅行業全体の、旅行業全体にユニバーサルツアー。バリアフリーを一步進めた、ユニバーサルツアーを進めるということ、ここ3年程ですね、活動としてはやらさせていただいております。先程、お話ありました障害者差別解消法。実は旅行業にとって、このお話が非常に大きくてですね、今日はそのお話をさせていただければと。障害者差別解消法が、具体的に旅行業にどのような形で影響を与えるか、

あるかという、実際には我々が今考えているのは、旅行が、障害者の旅行が、旅行参加意欲が高まるであろうということですね。それから、もうひとつ、事前にご相談が増えてくるだろうと。もちろん障害者の方々からのご要望が高まって来るだろうということなんですけれども。旅行会社全体としては、実は国内の旅行マーケットって、だんだんだんだん萎んでいっているんですね、ですので、障害がある方がこの法律をきっかけに、もともと参加、旅行に参加していただけたら、旅行会社にとっては、非常に、平たく言うと儲かるんだということにおいては、この障害者差別解消法というのは、非常にウェルカムというか、是非是非これをきっかけに、今まで旅行を迷ってらっしゃった方、ぜひどうぞ参加してください。参加していただくにあたって、この法律があるからということではないんですけども、もともと旅行会社に、相談をしてください。相談をいただければ、事前にいろんなお手伝いができますよと、というようなことをぜひこの法律をきっかけに、進んでいけば、というふうに思っています。

法律ですので、いろんな決まり事がある。この決まりごとがなかった今ちょっと旅行会社が、悩んでいるのは、こんなことですね。まず、差別的取り扱いの禁止ということがあります。これはどういうことかという、法律上は正当な理由なく、旅行の参加をお断りしたり、合理的配慮の提供を拒む行為の禁止。何故こういう禁止行為があるかという、即ちそういうことをやっていた企業さんがあるということですね。確かに、車椅子でヨーロッパを一週間を回る。登り、下りがいっぱいあるところ。これなかなか難しいですね。ある企業さんでは、やはり車椅子での参加はお断りしますと、簡単にお断りして、手前味噌ではありませんけど、当社の場合、どうしているかという、お客様の状況をまず伺うんですね。車椅子によって、車椅子利用の方であっても、



ちょっとした距離なら歩ける方、それから全く肢体麻痺の方、いろんなレベルがあります。

その方たちの状況をお伺いして、その方に合ったいろんなご提案を差し上げる。場合によっては、ここの観光地はいけないので、バスの中でお待ちいただく。もしくは、途中で綺麗な喫茶店があるので、そこでお待ちいただいて。何ていうことをご提案していけば、諦めていた方が旅行に行けるケースが非常にあるんですね。そんなことをこの法律きっかけに、もっともったの企業さんも進んでいただければなということも、というふうに思っております。

続いて合理的な配慮の提供。この合理程な配慮というところなんですけれども、旅行業社に過重な負担とならない程度の配慮は提供しなければならないということ。ですから、これも逆に言うと、過重な負担ではないのに今まで提供していなかった企業さんが多いですよ、ということです。じゃあ、何が過重かというのは、旅行会社の規模だとか、旅行形態によって違ってはくるんですけれども、例を簡単に出しておきましたけれども、今まで例えば、聴覚障害の方だけの旅行参加は安全確保ができないのでお断りします、というふうな旅行会社さんもあったというふうに聞いております。ところが、実際に私どもの会社でどういうことをやっているかという、さすがに、旅行中の全部のガイドさんの案内を、全部その場で筆談でこう書き上げるとか、手話通訳の方を同行させるというのは、これは確かに難しい。それが過重な負担になるんですが、簡単なメモで、添乗員が例えば、集合場所を書いてお渡しするとか、注意事項を書いてお渡しするとか、観光地のね、簡単なガイドブックのコピーをお渡しするとか、そういったことは十分できるわけですね。それで聴覚障害の方が、安全に、快適に、旅行に参加して、帰ってこれるわけですね。こんなことを合理的配慮という堅苦しい言葉で言いますが、こう言ったことを提供していきましようということ。

さあ、過重な負担がどういうことか。先程言った手話通訳とかをずっと同行させたり、これの費用を、ヨーロッパ1週間行きますとホテル代、交通費、手話通訳を1人つけるというだけで、どれだけのコストがかかるかは、完璧にお客様1人ちゃうわけですから、旅行代金がもう1人分だけかかっちゃう、というふうに思っていたいただければいいんですけども、

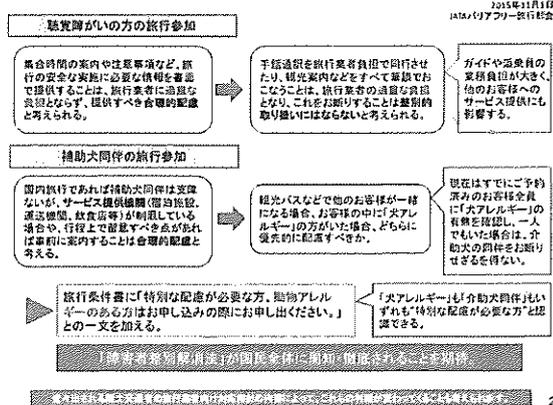
これをやはり旅行会社が負担するというのは、やはりこれは過重な負担になってきますね。それ以外に旅行業者の業務範囲の行為。例えば、医療行為。非常に、厳密に、細かい話ですと、アレルギーが発症、ショック受けたときのエピペンってございますね。あれの、対処をときどき、旅行会社の添乗員に依頼される方がいるんですが、残念ながら、やはりこれには、学校の先生も同じような問題を抱えているというふうに聞いてますが、こういった医療行為だとか、あとは現地での専門の医療機関の紹介。これもなかなか旅行会社は、普段そういうことのノウハウがないですから。こんなようなことが、過重な負担というふうに言われるんですが、このことを求められてしまうと、残念ながら旅行会社は「対抗」できないということですね。これが法律で言います用語なんですけど、これらに対して旅行業者・日本旅行業協会では、具体的にどういったことが差別的取扱いになって、どういった合理的配慮を提供して、どういったことが過剰な負担になるんだぞと、いうことを今整理をして、ちょうど本当ですと、昨日か一昨日くらいに、国交省が旅行会社に対してですね、対応指針を出すはずだったんですが、まだ今日現在でしていませんので、ちょっとこの中では具体的な話はできませんが、現状そんなような形ですね。

障害者差別解消法施行後。じゃ、障害者の方の旅行参加はどうなるかということなんですけれども、一つ典型として、聴覚障害のお客様ということで例を挙げますと、これも先程説明した通りなんですけれども、集合時間の案内ですとか、注意事項をメモで渡したりとか、ということは旅行会社の過重な負担にはならないだろうと、いうふうに言われている。ところが、手話通訳を同行したりとか、全部の案内を筆談するというのは、過重な負担ですよ、ということですね。これはどういう理由かという、ガイドや添乗員の業務負担が大きくて、他のお客様へのサービス提供にも影響が出てしまう。例えば、添乗員が視覚障害の方をずっと手引きをしていくと、他のお客様へのサービス、どうでしょう。なかなか提供できないケースが出てきてしまいますよね。自由行動。添乗員さんが、時々市内観光に行く人、一緒に行きましょう、という様に案内をするんですけども、視覚障害の方からの付き添っていただきたい、なんて言われてしまうと、公平なサービスが提供できないとかです。こんなことが一つの例ですけど、他にもある

んですけども、そういった形で他のお客様に対してのサービスの提供。やはり旅行会社。そのあたり責任も持っておかなくてははいけない。もう一つ、補助犬同伴の場合。まず現状、国内旅行であれば、補助犬の同伴はおそらく支障がないでしょう。よっぽど施設・レストランとか、ホテルとか言うところで何らかの制限がない限り、現状旅行会社としては、お断りする理由がございません。

ただ一つ、皆さんと乗り合う観光バスなどで、他のお客様も一緒になった場合、お客様の中、他のお客様の中にも、もし犬アレルギーの場合、犬恐怖症の方がいた場合には、どちらが優先になるのか。この辺が、実はまだ、正直言って我々サイド纏まっていないところなんですけれども、現在は、既に予約済みのお客様全員に犬アレルギーがございませうかと、いうようなことを確認をして、お一人でも、もしそういう方がいらっしゃった場合には、残念ながら介助犬の方をお断りするというのが、一般的です、今は。なぜかという、犬アレルギーの方、犬恐怖症の方も特別な配慮を必要としている。当然、介助犬同伴の方々も特別な配慮を必要とする。じゃ、どっちに優先権があるのでしょうか。そういうお話になってしまうんですね。

この法律の施行をもとに、今こういうことを検討



しています。旅行条件、旅行の申し込みの際に、読んでいただく書類に、特別に配慮が必要なお客様、並びに動物アレルギーのある方、旅行を申し込みの際に、お申し出ください、という一文を加えると、動物アレルギーの方というのは、自分がこういうアレルギーがあるんで配慮してください、というのを申し出てください。そうしますと、当然介助犬同伴も特別な配慮が必要な方から、同じレベルで話をできる。ここから先は早い者勝ちです。先に介助犬の方が

予約されていれば、後から特別な配慮をお申し出いただいた方には、今回のツアーには介助犬いらないですよ、とご案内するし、逆も然り。このあたりで整理をしようかなと、いうふうに思っております。

とりとめのない話になってしまったんですけど、今のように我々、旅行会社というのは、健常者の方と、障害のある方を一緒にの旅行にご案内できるのが、一番理想的なんですね。バリアフリーツアーってのは、ご存知かと思います。車椅子の方用のツアーとか。これ実は旅行代金が高かったり、出発が少なかったり、行き先が限られていたり。旅行会社もそれ作るのはノウハウがいるんです。であれば、一般的に販売している旅行に、障害のある方もご参加いただくほうが双方にとって、効率的・経済的なんですね。ところが一番の問題は、他の一般のお客様とのバランスの取り方。ここが非常に難しいところです。なので、今回の障害者差別解消法というものをきっかけに、これがまず国民全体に周知・徹底されるということを我々旅行会社が非常に望むところです。現在、国交相・内閣府・官公庁・いろいろな省庁がこれについて、対応指針等定めることに動いておりますが、その際に我々がとにかく言っているのは、障害のある方とか、それから事業者に、この法律のことを一生懸命説明するだけではなくて、広く一般国民全体にこの法律の趣旨。これを説明していただきたい。というふうをお願いをしております。今日一番、私が言いたかったことは、ここだけなんです。我々、日本旅行業協会も一緒になって、こういった活動はしていきたいと思っておりますけれども、とにかくこれが徹底されることが、期待します。

で、今日お話したところは、先程言いました通り、国交相の方が対応指針をまだ今日現在出していないので、また少し判断が変わるかもしれませんが、そのあたりをお含みおきいただいて、お聞きいただければと、いうふうに思っております。以上でございます。