

参考資料

(資料1)

(株) ジャルパックによる身障者に対する不適切な対応

1. 自閉症の客「拒否も」ジャルパック同意書を要求指摘で廃止

(2004年5月25日 朝日新聞)

日本航空の関連旅行会社ジャルパック（本社・東京都）が自閉症の旅行者に対し「飛行機の搭乗を拒否される場合がある」などと記した同意書にサインを求めていることがわかった。東京都の女性が、同社主催の旅行に自閉症の長男（20歳）を含む計3名分を申し込み、「息子と席を隣同士にしてほしい」と告げたところ、「航空会社の判断で搭乗を拒否される場合がある」「他の客に影響がある場合、代替手配にかかった実費を負担すること」と書かれた同意書に署名を求められた。00年に自閉症の申込者が騒いで機長から搭乗を断られたことがあり、以降独自の判断で自閉症の人に限って同意書を取るようになったという。同社広報部は「これまで抗議などはなく、落ち度に気づかなかった」と釈明、日本航空広報室は「同意書は必要ない」という。「自閉症児（者）を家族にもつ法律家の会」世話人の佐藤彰一弁護士は「トラブルは誰にでも起こりうる。自閉症の人だけを事前に区別するのはおかしい」と話す。

2. ジャルパックの責任者との面談要旨 2004年9月28日 社団法人 日本自閉症協会
海外旅行で同意書を求められた件に関して、9月27日にジャルパックの責任者で行った面談の要旨は次のとおりです。

(ジャルパックより)

1. 同意書の提出を求めたことについては、誠に申し訳なく心よりお詫び申し上げます。会社としては、正式な手続きを経て決定したことではなく、一部の判断で行っていたものですが、管理が届かずお客様及び多くの関係者の皆様にご迷惑とご不快な思いをさせてしまい、重ねてお詫び申し上げます。今後、このようなことが起きないように、今回の問題を社内および全国の提携している販売店に周知し、十分なる注意をいたします。
2. 同意書は9月24日付けで、撤廃いたしました。
3. 今後とも、自閉症の方に安心して海外旅行をお楽しみいただけるよう、正しい理解促進のための社内研修等必要な整備をいたしたいと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。

(協会より)

1. 同意書の提出を求められた人は、大変な思いをされたことと思います。特定の障害を理由にこのようなことが行われたことは大変に残念なことであると考えます。自閉症についての誤解も、このことの中にあつたものと思います。
お話しいただきましたように、今後はこのような事が起きない様、社内および提携されてい

る販売店への徹底をお願いします。

2. 今回のことを機会に、自閉症のことを申し込みの受付から機内乗務員、添乗員など、関係する多くの方々に知っていただき、安心して旅行に行くことができるように整備していただきたく思います。周りの方が理解をしていただき、若干の配慮をいただくなど環境の整備をいたしますと、より安心して旅行を楽しむことができます。

3. 日本自閉症協会としても、このような環境整備のために、必要な協力をさせていただきたいと思います。

(その他) 他の会社も含め旅行に関係する皆様に、自閉症の理解をいただけるよう、今回の問題に発した改善・整備の取り組みをすすめていきたいと、前向きな話しとなりました。

(資料2)

全日空・搭乗拒否

朝日新聞(夕刊)7月12日(火) より

全日空の富山発羽田行きの便を予約しようとした知的障害の女性に対し、同社の予約センター職員が搭乗を拒否していたことが分かった。女性は自分の身の回りの世話ができ、社内規定では単独での搭乗を認める対象だったが、職員は規定を十分に理解せず、付添い人がいないことを理由に搭乗を認めなかった。全日空は女性に謝罪するとともに、職員が誤解しないように規定を改める。

全日空によると、女性の母親が「長時間の搭乗経験がある」と説明して予約を申し入れていた。

(資料3)

自閉症の原因3割が誤解(共同通信 4/2)

自閉症の原因3割が誤解 日本自閉症協会の調査で [04月01日 19時27分]

「自閉症」という言葉はほとんどの人が知っているが、原因を「脳機能の発達障害」と正しく理解している人は3分の2程度。日本自閉症協会は1日、一般の人を対象に実施したアンケート結果を公表した。

アンケートは昨年10-11月、協会の関係者を通じて配布、1450人から回答を得た。身近に自閉症者や児童がいる人は29%だった。

自閉症という言葉を知っている人は98%、知った手段はテレビが55%、新聞が22%で、雑誌などを含めたマスコミが80%以上を占めた。

自閉症の原因を「脳機能の発達障害」と答えた人は68%。「心の病」という誤った回答が23%に上り、特に若者に多かった。少数だが「遺伝性」「親の育て方」もあり、誤解している回答は合わせて30%を超えた。

(関連) 新しい自閉症の手引き

<http://www.nucl.nagoya-u.ac.jp/~taco/aut-soc/rainman/autismQA-j.html>

事例報告書

*パソコン・ワープロでの記入をお願いします。

(報告のみ)

要点(サマリー)		聴覚障害者への対応について			
ツアー概要	旅行期間	19年 7月 13日(金)～ 7月 18日(水) 6日間	旅行代金	293,800円	
	方面	オランダ・ベルギー	参加人数	1名(男 /女 1名)	
	旅行形態	募集型企画	添乗員	付き ○	
苦情の内容	<p>.....</p> <p>当社の海外旅行は今回が初めてで、申込段階から特記事項に「難聴」と記載されていた。</p> <p>.....</p> <p>お客様は27歳の女性で、社会人として活躍されているとの事と事前に申告もあったので、当社としても多少のケアをすれば問題ないだろうと添乗員に指示をしてツアー出発をした。</p> <p>.....</p> <p>帰国後の添乗員報告ではほとんど耳が聞こえない状態で、毎回筆談でご案内をしたとの事。</p> <p>.....</p> <p>帰国半月後に当社より「お一人参加」ご遠慮の手紙を出したところ、お母様より電話が入り、娘は立派に自立しているのにどういことかと苦情が入った。</p> <p>.....</p> <p>当社からは現地での「安全性」について説明をし、是非次回からはお母様同伴でご参加いただきたい旨、お話をしたが納得がいかない。出るところに出ると言われて電話を切られた。</p> <p>.....</p>				
結果	<p>.....</p> <p>昨年11月に、社会福祉法人・千葉県聴覚障害者協会、千葉聴覚障害センター所長より電話があり、申立人の氏名は言えないが貴社の対応について説明を求めたい旨、連絡を受ける。</p> <p>.....</p> <p>当社ではお客様の氏名を教えてくれない旨伝えると、では厚生労働省に言うといわれ、止む無く会う事とした。</p> <p>.....</p> <p>11月下旬に通訳を同伴で来社され、当社会議室にて説明をした。</p> <p>.....</p> <p>①安全性 ②当社は積極的に一人参加を受けている ③バリアフリー旅行がある 等々。</p> <p>.....</p> <p>その上で、当社は添乗員付きの団体旅行を専門に取扱っていることと、障害のあるお客様も条件が合えば積極的に受付をしている旨、ご説明をしてお帰りいただいた。</p> <p>.....</p> <p>その後は当該センターからの問い合わせは一切ない。</p> <p>.....</p>				
論点					

※ プライバシーに係る事は、当然ながら一切記入しないで下さい。

事例報告書

*パソコン・ワープロでの記入をお願いします。

(報告のみ)

要点(サマリー)	車イスのお客様が要注意人物の足を轢いてしまった			
ツアー概要	旅行期間	H 19年 7月 10日(火)～ 7月 17日(火) 8日間	旅行代金	158,000 円
	方面	魅惑のエジプト周遊 8日間	参加人数	24名 (37代 女性 2名)
	旅行形態	募集型企画	添乗員	添乗員付き
苦情の内容	<p>出発前日に添乗員からの連絡で、一人参加24歳の女性が車イスでしかも筋ジスにより両腕が不自由だと発覚。相談室では解除を主張するが、企画部署は、解除と追加費用でアシスタントガイドを手配という選択肢を用意し、空港対応と判断。結局本人の希望を受け追加費用でガイドを手配。旅行中にガイドが押した車イスが他の参加者(37歳女性)の足を轢いてしまう。その女性は、怪我のためOPをキャンセルしたことを行程中、帰りの機内でも車イスの女性に再三に渡り詰め寄っていたが、同行者の女性は何度も制止していた。添乗員と他の参加者で車イスの女性をかばい到着空港にて逃がした。後日、この女性より損害賠償をするから車イスの女性の連絡先を教えろと執拗にクレーム。更に怒りの矛先は同行者、担当者にも向く。同行者には、旅行代金を払ってもらう約束をしたが連絡が取れなくなった。担当者には、ツインの部屋を勧めたからこんな最悪の旅行になったとクレーム。</p>			
結果	<p>お客様の話を聞くと、「私は心に病気を持っている。HISのお得意様である。不満ははっきり言うがクレーマーではない。過去に何度もトラブルがあった。例えば～」まさに疑う余地のないクレーマーだった。手紙のやり取りをしたこともあり、過去数件のトラブルにも関わっており全てが1本の線で繋がった。話は行きの機内で車イスの女性と隣合わせになり、当初は気の毒に思っていたが、話を聞いていくと「この子には常識がなく、周りに迷惑を掛けても何とも思っていない。外見上障害があることを理由に周りに甘えている。私は心に病気を持っているが、人に迷惑は掛けない。(そう思っているのは本人だけ)最終日の夜「自分の不始末に責任を負わせる。」という話を同行者にしたところ、「お願いだからやめて、あなたの旅行代金は全額私が負担するからバカな真似はやめて」と土下座されたが、こんな友人と同室になり最悪の旅行になった。ツインを勧めた担当の責任だ。過去10数回手配し唯一心を許していた担当者にも怒りの矛先が向いた。問題はこの女性から既に2件の旅行申込みを受けていることでした。2件の予約は既に契約が成立しており、過去のケースもありうかつには断れない。その後、心理戦を制し、2件の旅行を取消料を徴収し、円満取消し。その後、この女性からのお申込み、お問い合わせはありません。(詳しくは当日)</p>			

※ プライバシーに係る事は、当然ながら一切記入しないで下さい。