2023/05/08

国交省　差別解消法対応指針に対するDPI意見ver.2

DPI日本会議

**Ⅰ．不動産業関係**

**１．正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **宅建業者が、車いす使用者に対して「床が汚れる」等として敷金や保証金等を通常より多く求める。**

【事例】本来は入居する時に１ヶ月払う。車椅子だから２ヶ月払えと言われたが交渉して１ヶ月になった。しかし、退去する時に、汚れていないのにお金は戻ってこなかった。

1. **障害を理由とする差別を別の理由にすり替えて、部屋貸しを拒否する。**

【事例】車いす利用者が内覧を申し込んだ際に「先に契約者が決まったため案内できない」と断られた。しかしその後数日たっても該当物件は空室のまま掲載され続けていた。車いすであることを伏せて別名義で再度内覧申込すると「空室で案内可能」と返答が来た。事業者は車いすを理由に断ることが差別であると認識しており、虚偽の理由を作り、障害者への紹介を行っていない。

**４．合理的配慮　提供することが望ましいもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **物件の内覧前に障害者の希望に応じて事業者が物件のバリアフリーチェックを行い、写真や寸法等の情報の提供を行う。**

【理由】写真があると具体的にイメージしやすく、寸法があれば自分が利用できるかどうか判断できる。非常に有効な情報。

**【参考資料】　DPIに寄せられた事例（2018年〜　現在まで）**

【差別事例】

* （直接差別）　不動産会社に行ったら、大家から障がいがあるという事で、断られた。（2022年　福島県　車椅子利用者）
* （直接差別）　「障がい者には部屋は貸せない」「精神障がいの人は何をするか分からないから怖いよ」と言われ、窓口の相談の時点で物件も見せていただくこともできずに断られた。（2023年　岩手県　精神障害者）
* （直接差別）　2022年に引っ越しをしましたが、何件か物件を見て「ここに決めたい」と思い、大家さんに連絡しましたが、大家さんに「生活保護を受給している方に貸すのは難しい」と言われました。障害者差別になると不動産屋から大家さんに伝えてもらいましたが借りられませんでした。あとで、生活保護だからダメではなく障害者だから貸すことができないということでした。これは、差別です。生活保護や障害者だからという理由で、家が借りられなくするのはやめてほしい。（2022年　大阪府）
* （関連差別）　自分の障害を説明し、お願いした仲介業者を介して管理会社及び大家に物件の提供ができるか確認をしてもらったが、管理会社及び大家には提供できないとの回答を受けた。（2023年　北海道　車椅子利用者）
* （関連差別）　家の内覧に行った際に事前に車椅子利用者だと伝えていたにも関わらず内覧を断られた。（2023年　兵庫）

**Ⅱ．設計等業関係 特になし**

**Ⅲ．鉄道事業関係**

**１．正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **車椅子を理由に事前予約を求める。**
2. **駅無人を理由に車椅子使用者の乗降を拒否する。**
3. **理由を説明せずに、車椅子使用者の乗車を待たせる。**

【事例】　ＪＲ森ノ宮から環状線に乗って、新今宮からなんばに行こうとしたら、理由の説明もなく30分から40分位待たせられた。たぶん、乗換えの（駅員配置の）関係かと思うが、理由の説明ぐらいしてほしかったし、新今宮までとか行けるところまで行けるようにしてほしかった。（２０２２年　大阪）

1. **振替輸送を行う場合に、車椅子利用者を乗車できない。**

【事例】　人身事故のために大阪メトロの地下鉄が、大阪シティバスへの振替輸送が実施されたときのこと。バス停では長蛇の列で、直ぐに満員になる状況だった。目の前で何台もやり過ごしていった。しかし、待ち列が私の番になっても一向に乗せてくれる様子はなく、車椅子だから乗れなくて当然のごとく、健常者の客だけを乗せて去っていく。運転手に言っても、ご覧のとおりの満員ですのでごめんなさいと無視される。車椅子だから、置き去りにしていいなんてとんでもない。大人しく待っていても乗せてもらえないと判断し、管轄の営業所に電話し、車椅子も乗れるようにすべきだ、車椅子だから順番が来ても乗せないのはおかしいと抗議し、運転手へ連絡してもらうようにした。

 そして、バスが到着すると、順番だから乗せるように、乗客に呼びかけて前の方に詰めるようにいってほしい、車椅子席周辺の乗客は一旦降りてもらって、車椅子が乗ってから乗車するようにしてほしいと、運転手に大声で訴えて、乗せてもらうことができた。 本人がここまでしんどい交渉をしなくても、乗せてほしかった。（２０２１年　大阪）

**２．正当な理由があるため不当な差別的取り扱いにあたらないもの**

（１）対応指針から削除してほしいもの

1. **車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す。**

【理由】利用制限を許容する根拠となっているため、削除していただきたい。

1. **車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座席の調整等で乗降に時間がかかる**

【理由】　都市部では段差解消が進んできており、さらに推進していただきたい。この記述があると事業者が時間短縮の努力をしなくなるので削除していただきたい。

【事例】　複数のチームで大阪駅から京都駅へJRを利用したときに、大阪駅で、「ここで待っていてください」と言われてずっと30分以上待たされた。障害者はひまだと思っているのか、待たせる時間の見通しも示してくれず、ほっとかれた感じがしていやだった。ところが、そんな対応はおかしいと文句を言ったらすぐに対応してくれた。やろうとしたらできるのになぜ、そんなに簡単に待たせるのかと思った。（ちなみに、何も言わずに最初に言って待っていた人より、文句を言った僕たちの方が早く着いて逆転した。これっておかしい。）（２０２２年　大阪）

**5. 差別解消法には該当しないが、検討が必要なもの（施策で行うべき事例）**

1. **他の路線への乗り換えで、改札の外の案内を断る。**

【事例】京王新宿からJR新宿への乗り換えの手伝いを頼んだが京王では改札口から出たらその先は案内しないと言われた。渋谷でも京王からJRへの案内はしないと言われた。（２０２１年　東京都　視覚障害者）

DPIのコメント：改札内は誘導するが、改札を出た先は誘導しないと決めている事業者が多いように思う。長距離であれば過重な負担という判断になるかもしれないが、短い距離では何らかの取り組みが必要ではないか。駅間の乗り継ぎは事業者が責任を持って誘導するという協定（国の施策）をつくる等の取り組みが必要だと考える。

**【参考資料】　DPIに寄せられた事例（2018年〜　現在まで）**

【合理的配慮の好事例】

* 1本前に来てもらわないと駅のホームに人がたくさんになり乗れません。と駅員に言われた。駅員と喧嘩をし、１本前に来ないと乗れないのはおかしいと言い、そこからはその駅員さんも理解してくれたようで今では通常通り乗れています。（2022年　大阪府　車椅子利用者）➡建設的対話で改善した事例
* コインロッカーのパネル操作を代わりに行ってくれた。ロッカーの操作を行えないので、有人改札の窓口でお願いし、入れるとき、出すときに手伝っていただけた。(2022年　東京都　視覚障害)
* 大阪メトロ谷町線東梅田駅で電車に乗ろうと思って、駅員さんに田辺駅までと伝えたが「谷町四丁目駅までですか？」と言われて、ちゃんと言語障害を聞き取ってくれなかったけど、最終的には聞き取ってもらえて良かった。（2022年　大阪府　車椅子利用者）
* 大阪メトロ谷町線田辺駅で谷町九丁目駅から鶴橋駅までと伝えたが聞き取ってくれなかった。駅員さんが文字盤を持って来てくれた。それからは、しっかりと言葉を聞き取ってくれるようになった。（2020年　大阪府　車椅子利用者）

【差別事例】

* （関連差別）　サッカーの試合の関係で早い時間に乗る必要があって問い合わせたら、希望の電車に乗るためには、事前届け出が必要といわれた。それから毎回届出しているけど、健常者はそんなことなく利用できるのになんでかな、と納得がいかない。（2020年 大阪府 車椅子利用者）

**Ⅳ．一般乗合旅客自動車運送業関係（バス）**

1. **正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **車椅子を理由に事前予約を求める。**
2. **振替輸送を行うときは、車椅子も乗車できる車両や車椅子スペースを確保し、並び順通りに乗車できるようにする。**

【事例】鉄道事故の振替輸送で路線バスに乗車することになったが、手配された路線バスが満員で車椅子が乗車できるスペースがなく、何台も見送った。バスの営業所に抗議の電話をしたが改善されなかった。（2021年　大阪府）

1. **正当な理由があるため不当な差別的取り扱いにあたらないもの**

（１）削除して欲しいもの

1. **車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。**

【理由】この記述を理由に、京阪バスなどはハンドル型電動車いすの乗車拒否を続けています。改善させるために、削除が必要と考えます。

1. **車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。**

【理由】ここは注意書きが必要だと思います。２０２２年、川崎市バスで車椅子使用者の乗車拒否がありました。朝の時間帯で、満席ではなかったが車椅子の席に他の乗客が座っており、運転手は「眠っているので移動してもらうのが申し訳なかった」という趣旨のことを言っております。この場合は満車ではないから拒否をしてはいけないと注意書きを入れていただきたい。

【事例】逗子駅から森戸海岸へ行く路線バスに乗る際、自分は先頭から5番目くらいに並んでいて後ろに10数人が並んでいたが、運転手は先に歩行者を全員乗せて、車内が満杯になったので、次のバスに乗ってくださいと言ってきた。自分の方が先に並んでいたと抗議すると、しぶしぶバスを歩道に近づけてくれたが、スロープは出さずに前側のドアから介助者が車いすを担いで乗るように言ってきた。スロープが必要と伝えて後方のドアから乗ったが、運転手は他の乗客に声掛けすることもなく、窓際の車いすスペースにたどり着けなかった。（２０２２年　神奈川）

1. **合理的配慮の提供　積極的に提供するべき**
2. **運転手がバスの乗車時の手伝いを断る。**

【事例】女性の車椅子利用者が高速バスを利用した際。ヘルパーも1名同行したが、ヘルパーだけでは私の乗降介助は大変だったので、男性運転手に「ちょっと手を貸していただけませんか」とお願いしたら「セクハラで訴えられたら困るのでそれはできない。」と言われ、手伝ってもらえなかった。（2019年　福島県）

【参考資料】　DPIに寄せられた事例（2018年〜　現在まで）

【合理的配慮の好事例】

* 電動車いすで、乗るのに時間がかかった。一緒に乗っていた、お客様から「早く走って欲しい」と苦情が出た。女性の運転手さんが、「みんなのためのバスなので、急いでいる方は降りて、別なバスに乗ってください」と言ってくれた。（2022年　福島県　車椅子利用者）➡DPIのコメント：他の乗客からのクレームに負けず、差別的取扱いをせず、乗せる時間がかかることも厭わずに乗せた。素晴らしい運転手。

【差別事例】

* （関連差別）　ノンステッブバスに乗ろうとしたら、予約をしないと乗れないと言われた。（2022年　福島県　車椅子利用者）➡DPIのコメント：予約を求めることは差別と考える。

**Ⅴ．一般常用旅客自動車運送業関係（タクシー）**

1. **正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **車椅子を理由にタクシーの乗車を断る。**
2. **UDタクシーのスロープが設置できる運転手がいないことを理由に、UDタクシーの配車予約を断る。**
3. **UDタクシーの乗務員が、スロープ設置等の方法を知らないことを理由に乗車拒否する。**
4. **UDタクシーの車両に、後付で備品等を設置し、これを理由に車椅子使用者の乗車を拒否する。**

【理由】事業者がUDタクシー車両にアクリル板を室内に設置したり（コロナ対策）、助手席後ろにモニターを設置したり、料金トレイが動かせないように固定したりしたことによって座席席を動かせなくなり、車椅子で乗車できなくなっているものがある。本来車椅子でも乗れるUDタクシーなのに、車椅子利用を想定せずに備品を設置している。

【参考資料】DPIに寄せられた事例（2018年〜　現在まで）

【合理的配慮の好事例】

* 2022年10月11日に北海道から九州旅行に行った時、福岡空港で車いす利用者2人でタクシー乗り場で普通に列に並んで乗ろうとした。車いす2台をのせた事はないと言いながらも嫌な顔をせず、工夫しながら積んでくれた。ご高齢と見受けられたので、その後しばらくフーフー言いながら運転していた。2台は無理と断られなかったので、助かった。旅先で、良い対応をしてもらえてその後の旅がとても楽しいものになった。（2022年　福島県　車椅子利用者）

【差別事例】

* 車椅子利用者。外出し、流しのUDタクシーに手を挙げたが続けて6台、無視（拒否）された。7台目のUDタクシーが止まってくれて、「今までで一人しか車いすの方を乗せたことがない」とのことで準備の操作に戸惑っていたが、嫌な態度は全く感じられず、必死になって操作している姿を見て私の方が気の毒に思うほどでした。無事乗車して帰路につきました。（２０２２年　北海道）➡DPIのコメント：7台目に乗れたのはよかったが、6台に無視（拒否）されたのは間接差別。
* （関連差別）　電動車いすで、UDタクシーに乗ろうとしたら断られた。県の相談窓口に相談したが、事業所に伝えただけ。その後も話し合いをしたが、後は直接事業所とタクシーの会社で話して欲しいと言われた。（2020年　福島県　車椅子利用者）

**Ⅵ．対外旅客定期航路事業関係（船舶）**

1. **正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **車椅子使用者に一律に介護者の同伴を求めること。**

【理由】名鉄観光のHPには以下のような記載があり、削除が必要。

「客船は車椅子やお体の不自由な方も乗船いただけます。ただし、車椅子をご利用の場合は介護できる方が同行するなど、支障なくクルーズができることが条件になります」

<https://guide.mwt.co.jp/cruise/faq/life/faq-298/>

**４．合理的配慮　提供することが望ましいこと**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **筆談ボード、簡易スロープ、指差しボードなどを配備する。**
2. **（聴覚障害者向けに）音声でのアナウンスだけでなく、電光掲示板などを利用して文字でのアナウンスを行う。**

**Ⅶ．国内旅客船業関係（船舶）**

1. **正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. 車椅子使用者に一律に介護者の同伴を求めること。（再掲）

「客船は車椅子やお体の不自由な方も乗船いただけます。ただし、車椅子をご利用の場合は介護できる方が同行するなど、支障なくクルーズができることが条件になります。（名鉄観光HP）」<https://guide.mwt.co.jp/cruise/faq/life/faq-298/>

1. 事前連絡を求める。

（名鉄海上観光船HP　 http://www.meikaijo.co.jp/fare.html#Ali02）

1. 電動車椅子での乗船を拒否する。

（名鉄海上観光船HP　 <http://www.meikaijo.co.jp/fare.html#Ali02>）

**５．合理的配慮　提供することが望ましい**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. 筆談ボード、簡易スロープ、指差しボードなどを配備する。
2. （聴覚障害者向けに）音声でのアナウンスだけでなく、電光掲示板などを利用して文字でのアナウンスを行う。

**Ⅷ．航空輸送業関係**

1. **正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **「自力歩行が困難な方は、3歳未満の乳幼児との単独搭乗不可」という航空会社の内規を設けて障害のある母とその子どもの搭乗を拒否する**。

【事例】　親が危篤となり、0歳（11か月）の子どもと急遽帰省するため航空券をネット予約した。その後、本人（母）が車いすユーザーであり、かつ乳幼児連れのため、バッテリー情報等の事前の情報提供のためプライオリティセンターに電話でその旨を伝えた。その際、担当者から「自力歩行が困難な方は、3歳未満の乳幼児との単独搭乗不可」と言われた。電話口で抗議し、内部で確認するとして折り返しがあったが、上記の内規があり搭乗には付添人（同行者）が必要とのこと。当方が空港で再度交渉する旨を伝えると、「搭乗カウンターまで来ても、その場で身体状況を確認し、搭乗を断る場合がある」「安全上の理由で、非常口まで赤ちゃんを自力歩行で連れて行かなければならない」等の発言があった。親が危篤であり搭乗拒否のリスクはとれなかったため、予約をキャンセルし電車で帰省した。（２０２２年東京）

➡DPIとしてのコメント：自力歩行が出来ないことを理由に異なる取り扱いをするのは直接差別。事業者のルール（内規）が問題であり、改善が必要と考える。現在も障害者の単独搭乗は、隣の乗客に何かあったら手助けしてと（事業者が）頼んで乗れるようになっている。こういった対応も必要。

1. **正当な理由なく、障害者、車椅子使用者等の搭乗人数を制限する。**

【理由】事業者によっては正当な理由なく、１機に搭乗できる車椅子使用者の人数を制限している。以下のジェットスター・ジャパンでは、機材の大きさに関係なく一律に２名としているが、正当な理由とは言えない。

* ジェットスター・ジャパン：「車椅子での移動のお手伝いを必要とするお客様のご予約は、各フライトにつき2名様までとさせていただいております」
1. **電動車いすのバッテリーチェックを理由に長時間待たせる。**

【事例】伊丹空港からシカゴに旅行した時、伊丹から羽田空港への便に乗るため９時30分に伊丹空港の「お手伝いが必要なお客様用カウンター」に行き搭乗手続きを行うが、搭乗手続きを終えてカウンターを出たのは11時15分だった。国内線での移動にも関わらず、1時間45分も待たされた。搭乗者は全員で13名、その内、手動車いす使用者1名、簡易電動車いす（リチウムタイプバッテリー）使用者２名、通常タイプ電動車いす（鉛シールドバッテリー）２名という構成だった。便の予約にあたって、旅行業者を通じて電動車いすの情報などはあらかじめANAに伝えていたが、後でわかったことだがANAの国際線のデスクから国内線への共有がされていなかった。（２０２２年　大阪）

【参考】　基本方針

「電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。（事業の目的・内容・機能の維持の観点）」

1. **職員がバッテリーチェックの知識をもっていない。**

【事例】対応に当たったスタッフは「お手伝いが必要なお客様専用カウンター」にいるにもかかわらず、電動車いすに関する研修をほとんど受けていないか、きわめて不十分で、「マニュアル片手に恐る恐るチェックする」ような状態で対応したために、1時間45分も要することになった。

　特に、責任者と思われるスタッフが生半可な知識で対応したからよけいに時間がかかった。彼女はリチウムバッテリーしか対応したことが無いようで、電動車いす使用者の内、２名は鉛のシールドバッテリーなのに、「交換バッテリーの持ち込みはあるか」とか、「バッテリーをパッキングするか」といった、的外れな質問ばかりして、よけいに時間を要することになった。あまりにも突拍子な質問なので、最初は意味が分からなかった。リチウムバッテリーのことしか知らず、それを念頭にした質問であった。30kg以上はある鉛のバッテリーに予備バッテリーということは通常あり得ず、ましてや、それをパッキングして機内に持ち込むなどということは不可能である。スタッフの未熟さ故に時間を要することになっている状態であることは明らかである。

　そして、そのレベルのスタッフが目視確認するためにバッテリーケースを開けようとして、さらに時間を要することになった。事前情報でも、当日カウンターでもバッテリーの写真を見せて、鉛のシールドタイプであることを説明しても、「スタッフの目視確認がルールで決まっているから」ということだった。はたして、リチウムバッテリーと鉛バッテリーの違いも分からない状態でどうやって確認ができるのか、そんな状態で目視確認をすることに意味があるのか大いに疑問である。

滞在先のシカゴ＝オヘア空港やワシントン＝ダレス空港できわめてスムーズな搭乗ができたことからも、日本ではスタッフの未熟さや「スタッフによる目視確認」というルールの有無が大きな障壁となっていることを痛感する。特に、シカゴ＝オヘア空港では、4人ほどのスタッフチームが車いすを見て「リチウムバッテリーか？」「ドライバッテリーか？」と的確に質問をしてくるので、「Ｙes」と答えるだけで確認は終わった。書類の記入、タグの発行、写真撮影も含めて一人1、2分程度で終わる。あまりにもスムーズなので、理由を尋ねたところ「専門のトレーニングを受けているチームだ」ということだった。（２０２２年　大阪）

1. **バッテリーチェック等の情報を共有していない。**

【事例】シカゴから成田空港に戻り降りる際に、車いす使用者が飛行機から降りるのに1時間25分を要した。なぜ、これほど時間がかかったかを対応したスタッフに聞いたところ、「電動車いすのブレーキの解除の仕方が分からず手間取った」というので、「ワシントンで搭乗する際に、ブレーキを解除するレバーなどの写真をANAのスタッフが撮影していた。それは共有されていないのか」とたずねたところ、「自分たちは業務委託をされているスタッフで、自分たちには情報共有はされない」とのことだった。業務委託をする際に、情報共有の仕組みは設けていないのか疑問に思う。

1. **本人に確認せずに勝手に座席配置を変更する。**

【事例】伊丹空港からシカゴに旅行した時のこと。羽田空港からシカゴの便の座席に関して、私たちに一言も相談することなく、勝手に座席を変更していたことが、羽田でのチェックインの時に分かった。あらかじめ一人ひとりの障害状態にあわせて窓側席や通路席に座れるように旅行業者から手配をしてもらっていたのに、大幅に変更されていた。通路側と窓側が変わっていたり、介護者と隣り合わせだったのが離ればなれになっていたりといった有り様だった。そのため、羽田空港でのチェックイン時に再度座席指定のやり直しをせざるを得ず、ここでも無駄な時間を要することになった。いったい、なぜ、私たちの希望も聞くことなく、勝手に座席を変更したのか不明である。（２０２２年　大阪）

1. **職員に車椅子の取り扱いの研修を行っていない。職員が車椅子取り扱いの知識を持っていない。**

【事例】シカゴから成田空港に到着し降機する時に、職員は機内でのアイルチェアの操作も不慣れなようで、車いす乗客が複数いるのに適当な順番で乗せようとするため、前の座席の者のアイルチェアが通路をふさいでいる状態で後ろの座席の者を先にアイルチェアに移動させようとしたりしていた（そのことで、後ろの座席の者は長時間アイルチェアの上で待機せざるを得なくなる）。また、車いすの取り扱いも不慣れな様子で、簡易型電動車いすのコントロールレバーを接続するケーブルを無理に引っ張ろうとして切断しかけたり、といったことがあった（２０２２年　大阪）

1. **預けた車椅子が飛行中に破損しても航空会社は一切責任を負わない旨の誓約書への署名をもとめ、搭乗の要件とする。**

【理由】　航空会社によっては、このような条件を設けている会社があります（ベトナム航空等）。これは障害に関連した車椅子を理由に搭乗を拒否するもので、新たに改定された基本方針の以下のアンダーラインを引いた記述に反した取り扱いです。不当な差別的取扱いに当たる事例として明記していただきたい。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針　第2　　　２ 不当な差別的取扱い

（１）不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ア 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、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、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、**車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する**。

1. **シップサイドまで自分の車椅子で行くことを本人が希望したにも関わらず、空港の車椅子への乗り換えを強要する。（搭乗橋近くにエレベーターがあり、物理的に可能な場合）**

【事例】シップサイドまで自分の車いすに乗り換えたいと伝えていても、きちんと理解しているスタッフが少なく、搭乗口で空港の手動車いすに乗り換え、搭乗口からシップサイドまでのたったの十数メートルを空港の手動車いすで行って、シップサイドでアイルチェアに乗り換えという無駄な手間になることが本当に多いです。

また、乗る時はシップサイドまで自分の車いすで行けたとしても、到着地ではシップサイドまで持ってきていないことがあります。添乗員たちも早く機体から降ろしたいからと、とりあえず空港の手動車いすに乗せようとしてきます。

昨年ジュネーブから帰国した際は、事前に伝えていたにも関わらず連絡を受けていないので無理と言われ、自分の車いすは荷物受取のベルトコンベアーのところに放置されていました。(タイ航空)。成田空港だったので、搭乗橋にエレベーター等もあり、物理的に輸送が困難な状況ではないのに、運ぶのに時間がかかると言って取り合ってもらえませんでした。（２０２２年　東京）

1. **車椅子を預かる場合に従価料金制度を適用する。**

【事例】　航空機を利用した際に預けていた車椅子が破損した。その時は航空会社が全額賠償してくれたが、今後は車椅子は従価料金制度を適用すると言われた。従価料金制度は航空運賃とは別に車椅子使用者だけが保険料を支払わなければならない。（２０１７年愛媛）

1. **車椅子使用者に数日前までに書類の提出を求める**。

【理由】事業者によっては、以下のように3－5日前までに書類の提出をするように利用条件を設けている。これは車椅子使用者のみ一律に異なる取り扱いであり、差別的取扱いと考える。こういった利用制限をなくすように記載が必要。

* peach航空：車いすご利用のお客様は、ご予約完了後～出発予定日の3日前までに「車いす確認フォーム」をコンタクトセンターへ送付してください。（peachホームページより）
* ジェットスター・ジャパン：ジェットスター・ジャパン（GK）が運航するフライトをご利用のお客様で、電動移動補助機器（電動車椅子を含む）をお預けになる場合は搭乗の5営業日前までに、電動車椅子仕様確認書をEメールにてジェットスターまでご提出ください。（ジェットスター・ジャパンホームページより）
1. **機内通路用車椅子を用意しない。**

【理由】機内用車椅子がないと、車椅子使用者はトイレにいくことができない。歩行困難者はトイレに行くためには、機内用に乗ってトイレまで連れて行ってもらう合理的配慮が必要。合理的配慮を的確に実施するためには機内用車椅子は不可欠であり、差別的取扱いに当たると明記していただきたい。

* ジェットスター・ジャパン：ジェットスター航空（JQ）およびジェットスター･アジア航空（3K）が運航するAirbus A320／A321型機については、通路用車椅子はご利用いただけません。化粧室をご利用の際は、お客様ご自身または同伴者が付き添って化粧室までご移動いただくか、もしくはカテーテルなどをご用意いただく必要があります。（ジェットスター・ジャパンホームページより）
1. **医師の診断書の提出や同意書の提出を求める。**

【事例】　筋ジストロフィーで呼吸器を利用しているが、航空会社からフライト２週間以内の医師の診断書の提出を求められた。呼吸器を使えば飛行機でも問題ないのに、なぜ毎回医師の診断書の提出を求められるのか。毎回、病院に行って医師に診断書を書いてもらうのは時間的にも経済的にも負担が大きい。（２０１９年　兵庫）

【参考】　　障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第2　　　２ 不当な差別的取扱い

（１）不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ア 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、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、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。**なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する**。

1. **正当な理由があるため不当な差別的取り扱いにあたらない**

**（１）削除や見直しが必要なこと**

1. コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。

　【理由】知的障害者等の一律の排除につながるのではないか。

1. 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。
2. 定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。

**４．合理的配慮　提供することが望ましい**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **乗り継ぎ便がある場合、移動に時間がかかる人が乗り継ぎ時間に間に合うように移動のサポートや案内を行う。**

【理由】乗り継ぎの場合、確実に間に合うように合理的配慮の提供を求めたい。

【参考資料】　DPIに寄せられた事例（2018年〜　現在まで）

【差別事例】

* 飛行機に乗る直前まで自身の車椅子にのり、そこから簡易な車椅子に乗り換えて機内へ行きたいとお願いした（今までそのようにお願いしていた）。今回、格安航空を使用したら人手が足りないので車椅子は手荷物預かりで回収したい、そこからは簡易の車椅子を使用して欲しいと言われた。手荷物預かりから搭乗口まで遠いので困ると言ったら、うちはそれしかできない。それが嫌なら他を検討して欲しいと言われた。しかし、離島へ向かう飛行機はさほどなく、言っている窓口の女の子も上司に確認を取りながら言いにくそうに言っていた。飛行機会社単独でなくても飛行場で対応するなど出来ないのだろうか？と感じた。➡DPIのコメント：合理的配慮の不提供と環境整備。機則引受をしないルールにしているところが問題。搭乗橋近くのエレベーター設置も必要。（2022年　千葉県　車椅子利用者）
* （複合差別）　空港の車椅子に乗り換えた際、体に合わず足がフットレストから落ちて引きずられて痛かったので、痛いですと訴えたがまともに聞いてもらえず、痛いまま車椅子を押された。（2022年　東京都　車椅子利用者）

５．今後議論を深めてほしいこと

1. 呼吸器利用者は、バッテリーの機内持ち込み数の制限があったり、呼吸器を置く場所として複数席の購入を求められたり、制限が多い。こういった問題に対しても改善が必要。

**Ⅸ．旅行業関係**

1. **正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたるもの**

（１）新たに加えていただきたいもの

1. **団体ツアーへの申し込みを、障害を理由に個人ツアーに変更させる。**

【事例】団体ツアーに申し込んだら、障害のために歩くのが遅いのを理由に個人ツアーにされた。しかも、ツアー料金は大幅に高くなった。