

---

**判例評釈**

---

## 身体障害者に対する航空会社の 搭乗拒否が争われた事例

—— 障害者に対する合理的配慮と不当な差別的取扱いの禁止 ——

(大阪高等裁判所平成 19 年 (ネ) 第 2425 号 平成 20 年 5 月 29 日  
民事第 7 部判決損害賠償請求控訴事件)

判例時報 2024 号 20 頁

角 田 光 隆

### 1. 事実

X (原告、控訴人) は、昭和 45 年生まれの男性である。X は、脳性麻痺、両上肢及び両下肢に著しい機能障害があつて、身体障害者等級表一級の認定を受けている。

Y (被告、被控訴人) は、定期航空運送事業等を業としたシンガポール共和国に本店を置く航空会社である。Y は、関西国際空港とタイ王国のバンコク国際空港との間に定期路線を有している。

X は、本件当時、6 年間以上にわたり介助者の介助を受けて自立生活をしており、平日の昼から夕方までは、兵庫県西宮市にある自立生活センター・メインストリーム協会のスタッフとして事務所で障害者の自立援助の業務を行っていた。X は、電動車椅子に乗っている時は、一人でトイレに入つて排尿することができて、介助者の必要はなかった。

X は、航空機に介助者が同行して搭乗したときは、介助者に指示して、〔1〕機内用車椅子への乗り換え、〔2〕座席への乗り換え、〔3〕食事、〔4〕トイレまでの移動を介助してもらっていた。〔1〕、〔2〕、〔4〕の介助は、介助者がいても、ほとんど航空会社の客室乗務員が手伝っていた。X と客室

乗務員との間で意思疎通がとれないため介助者が X の代わりにするようなことはなかった。

X は、平成 15 年 7 月 30 日から同年 8 月 4 日までの日程でタイ王国（バンコク）への旅行を計画した。X は、同年 7 月 22 日ころ、旅行会社（株式会社マップインターナショナル）を通じて、同月 30 日午前 10 時関西国際空港発、バンコク国際空港行きの SQ973 便（以下、SQ973 便という。）及び同年 8 月 3 日出発の復路便を予約し、X と Y との間に、往復便の利用について旅客運送契約が締結された。

Y の航空運送約款（旅客及び手荷物に関する）には、次のような規定があった。

#### 第 8 条 運送の拒否及び制限

##### 第 1 項 運送拒否権

航空運送人は、安全上の理由に基づく場合、又は、航空運送人が合理的な裁量によって以下の判断をした場合には、乗客又は乗客の手荷物の運送を拒否することができる。

(a) 出発国、到着国又は通過国の法律、規則又は命令に従うために必要な場合

(b) 行為、年齢又は精神的若しくは身体的に障害のある乗客が以下の場合

(1) 航空運送人による特別な援助 (special assistance) を必要とする場合

##### 第 3 項 運送制限

小児、心身障害者、妊婦又は病人の運送の引受は、航空運送人の規則に従って、航空運送人との間で事前の取り決めが必要となる場合がある。

X は、予約に際して、両上肢及び両下肢に障害があつて車椅子を使用すること、言語障害があること、同行者はなく単独搭乗を予定していることを旅行会社に伝えず、Y はこれらの情報を当日まで知らなかった。

X は、同年 7 月 30 日午前 7 時 45 分頃、見送りの友人である Bf 松夫（以下、Bf という。）、CC 竹夫（以下、CC という。）及び Cf とともに関西国際空港に到着した。同日午前 8 時頃、Bf は、X の搭乗手続に際し、Y の受付

担当者である DF に対して、X に身体障害があることや、関西国際空港の出国ゲートからバンコク国際空港の到着ロビーまでの間は介助者が同行せず、X が SQ973 便に単独で搭乗することを伝えるとともに、機内食及びトイレに関して介助を依頼した。DF は、Bf の申し出を了解し再びチェックインカウンターに来るよう依頼した。

Y は、内規で B777 型機の身体障害旅客の受入れの上限を 8 名としており、乗客から車椅子を利用することを告げて予約があった場合、出発前日に通路際でトイレに近い座席（推奨席）を確保し、人員の手配と車椅子の手配をすることにしている。Y においては、ほとんどの場合、車椅子を使用する乗客から事前に車椅子使用の申し出があった。

SQ973 便の航空機には、障害のある乗客の客室内の移動を容易にするために機内用車椅子を搭載している。下肢のみ障害のある乗客が単独搭乗した場合、その乗客自身が上半身と腕を使って座席から機内用車椅子へ移動する。飛行中、上肢と下肢が不自由な乗客が座席から車椅子に移動したり、車椅子からトイレの便座に移動するときに、Y の客室乗務員が介助者の指示なく、乗客を移動させたり支えたりすることは行っていない。

関西国際空港の Y 事務所にいた EA は、DF から上肢及び下肢の障害並びに言語障害を有する車椅子利用の旅客が単独で搭乗したいとの今まで経験したことのない申し出があったので、単独搭乗ができるかどうかグラウンド・サービス・マニュアル（Y の内規）で確認したいとの連絡を受けた。また、EA は、DF から X について食事を食べさせること及びトイレの介助を頼まれたとの報告を受けた。

EA の知る限り、それまでに上肢、下肢及び言語機能に障害のある旅客が、介助者なく単独で Y の航空機に搭乗したことはなかった。

EA は、Y のグラウンド・サービス・マニュアルで、X が単独搭乗できるかどうかを確認した。グラウンド・サービス・マニュアルには、身体障害者で特別な注意を必要としたり又は他の旅客に対して不便などを生じるようなことがあるとみなされる旅客に関しては、搭乗に先立って予約センターに詳細を知らせ、かかりつけの医師が記載した情報を元に、Y の指定医

師により航空機による旅行ができる旨の承認を得る必要があると規定されていた。

EA は、X についてはそのような手続がとられておらず、航空機による旅行に支障がないか否かに関する医師の診断もなく、飛行中、言語障害のある X が身体の不調を訴えた場合に、客室乗務員との間で意思疎通を図ることが困難なのではないかと考えた。また、EA は、客室乗務員が旅客に食事を食べさせることはできないか、非常に困難であろうと考えた。EA は、トイレの介助について客室乗務員だけで X を機内のトイレの便器に座らせるという援助はできない、また、客室乗務員だけで X を座席から機内用車椅子に移動させることはできないと考えた。

EA は、X には上肢、下肢及び言語機能に障害があり、搭乗前に必要な医師による手続がとられておらず、飛行中 X の身体に不調が生じた場合の意思疎通に問題があること、緊急時に一人で脱出できないこと、X 側から依頼された食事とトイレの介助は Y において対応できないことから、X の単独搭乗は認められないと判断した。

同日午前 8 時 50 分ころ、朝食を済ませた X らは館内放送の呼び出しを受けてチェックインカウンターに戻ると、DF から X は介助者がいないため搭乗が認められない旨を告げられた。DF はその理由として、介助者が同行しないことや Y 側において食事の介助ができないことを述べた。

続いて、EA も Bf に対し X の単独搭乗が認められないことを告げた。EA は、その理由として、〔1〕言語障害があること、意思の疎通がスムーズにできないこと、何かあったときに意思が伝わらないこと、〔2〕上肢と下肢に障害があるため、緊急時に一人で脱出ができないこと、〔3〕介助者がいないことを挙げた。また、EA は、搭乗拒否の根拠となる Y の内規として以下の各項目を告げ、そのうち四項目が適用されると説明した。すなわち、〔1〕前もって障害者だと申し出て予約すること、〔2〕身体障害、Special Attention の必要な人は、Y の指定の医者診断書が必要であること、（これは、まず Y が作った質問シートに答える。それを Y の指定の医者に見せて、判断してもらう。）〔3〕入国・経由する国が、身体障害があっても入



国・経由できるか確認すること、〔4〕 医者が許可したときは、Yは、どういう条件で搭乗させるか確認すること、例えば介助者を付けて搭乗することなど、〔5〕 医者に確認し、航空機による旅行ができないと判断したら断ることもあることである。

BfやCCは、EAに対し、Xは食事とトイレを済ませているので介助の必要がない、Xは自作の会話メモや、英語とタイ語の会話文集を持参している、医療的ケアは不要であるなどと説明し、Xの単独搭乗を認めるよう求めた。しかし、EAはXの単独搭乗を認めず、XはSQ973便に搭乗することができなかった。

原審（神戸地判平成19年8月9日判例時報2024号25頁）におけるXの主張は、まず上記のYの航空運送約款の「(1) 航空運送人による特別な援助 (special assistance) を必要とする場合」(以下、本件規定という。)が無効であるのか否かである。

Xは、特別な援助の内容は不明確であること、しかも、特別な援助を航空運送人が対応困難な又は対応できない援助と解釈することが航空会社の主観的判断であり合理性がないことを主張した。

しかし、Yは、本件規定がIATA（国際航空運送協会）の乗客業務会議決議マニュアルの決議の趣旨に沿うものであって、他の航空会社の航空運送約款と比較しても特に不合理な規定ではないこと、航空運送人の特別な援助とは、Yが対応困難又は対応できない援助と解すべきであって、社会通念に照らし一般人が判断できものであると反論した。

次は、Yの債務不履行の有無である本件搭乗拒否が旅客運送契約における解約権の行使として有効であるか否かである。

Yは、以下に挙げる多くの理由を示して債務不履行の事実がないと主張した。すなわち、Xには上肢、下肢及び言語機能に障害があり、身の回りのことを一人で行うことができず、同行者を必要とすること、Xの言語障害の程度は意思疎通に支障があり、身体の安全確保の点で問題があること、飛行中に体調不良を告げる場合を含め客室乗務員との意思疎通について対応困難又は対応できない場合があること、Xには重い運動障害がある

ので緊急脱出の際には Y は対応困難又は対応できない援助を行うこと、X は航空機内のトイレの便器への移動において介助がなければトイレを利用することはできないこと、機内用車椅子からトイレ内の便器への移動又はトイレ内の便器から機内用車椅子への移動というトイレ内の援助を伴えば乗客のプライバシーに関わることであり Y にとっては対応不可能であること、トイレの介助とはトイレのある場所までの移動の介助であるとしても Y にとっては対応不可能又は対応困難であること、Y の客室乗務員は上肢に障害がない乗客の場合に座席から機内用車椅子に移る際に車椅子を支える等して介助することはあっても、上肢及び下肢に障害のある乗客を客室乗務員のみで抱きかかえる、持ち上げる、又は、乗客が体重を預けてくるのを支える等して座席から車椅子に移動させることはできないこと、介助人がいる場合においても客室乗務員は車椅子を支えるという範囲で介助をするのであり、乗客を抱きかかえる等の介助をすることはないこと、下肢によって身体を支えることができず、上肢によっても十分に身体を支えられない X が介助者なくしてトイレを使用する場合、突然の揺れ等があればトイレ内で怪我を負う危険が伴うこと、Y が X の単独搭乗の可否について確認する際に与えられていた情報は、食事を食べさせるという援助であって、ラップをはずす等の援助ではなかったこと、Y の客室乗務員は単独で搭乗する児童を含め万が一にも食事をのどに詰まらせてはならないことから旅客に機内食を食べさせるという援助は行わないことである。

しかし、X は、以下の理由を示して債務不履行の事実があると主張した。すなわち、X は言語機能について明瞭な発音が困難であるという障害があるだけであって、客室乗務員による安全に関する説明や緊急時の指示を理解する能力において障害がないこと、指示等を理解した旨を相手に伝えることは多くの言葉を要しないこと、X は予想されるような会話については会話集を用意しており、体調が悪くなったときの文例がいくつも記載されている英会話の本も持参しており、体調不良のときはこれを使用すること、具合が悪くなったとき客室乗務員に対し表情や痛い箇所を押さえるなどといった行動に併せて言葉で説明できる能力があること、X には上肢

に障害があっても全く動かないわけではなく、日常生活において介助者がいない時間に食事をしたりトイレをしたりすることが多いこと、X が依頼した食事介助の内容は開けにくいラップなどを取ったりする程度であったこと、トイレ介助は、トイレそのものの介助ではなくトイレのあるところまでの移動介助であること、本件当時 X は事前にトイレを済ませ五時間の搭乗時間中にトイレに行かなくてもいいようにしていたこと、X は日常から抱きかかえられて移動することに慣れていているために初心者でも負担がかからないようにどこにしがみつけば移動が容易かを知っていることである。

第三は、本件搭乗拒否が公序良俗に反するとして Y に不法行為責任が生じるか否かである。また、第四は、損害及びその額について X と Y の間で争われた。

これらの X と Y の主張の中で中心となるものは、第一の争点と第二の争点である。第三の争点と第四の争点の詳細は割愛する。二つの争点を中心にして原審判決を紹介する。

原審判決は、第一の争点について「本件規定第一項 (b) (1) は、不特定多数の旅客と航空会社との契約関係を規定する約款としての性質上、個別具体的な事情を理由として、一定の場合に航空会社が旅客の運送を拒否できるとしたものである。大量輸送を行う旅客航空便においては、限られた人数の客室乗務員が多数の旅客に対し保安要員としての業務やサービス要員としての業務を提供していることから、ある旅客が航空会社による「特別な援助」が必要であるものの、かかる援助の提供を航空会社に強いることが不合理な場合がある。そこで、本件規定第一項 (b) (1) は『特別な援助』が必要な旅客に対して航空運送人から搭乗を拒否できるとしたものと見える。

『特別な援助』とは、一定の判断、評価を必要とする概念であるが、そのことはただちにその要件充足性が専ら被告の主観的な都合や恣意によって左右されることにはならない。ある援助行為が『特別な援助』に該当するか否かを判断するにあたっては、前記の本件規定の趣旨に照らし、当該援

助行為の内容、被告における人的、物的資源や対応能力等の客観的事情を考慮要素とすべきものであり（確かに、身体障害者が積極的に社会参加をしながら、生活できる環境を整えることは重要であり、そのために社会における移動の自由を確保することが必要であることはいうまでもないところ、上記判断にあたっては、このような観点をも考慮要素にすべきである。）、本件規定第一項（b）（1）が約款として無効であるとはいえない。

以上によれば、本件規定第一項（b）（1）の『特別な援助』を『航空運送人が対応困難又は対応できない援助』と解することが合理的であり、かかる解釈によって本件規定が無効になるものではない。よって、原告の主張は採用できない。」と判断した。

原審判決は、第二の争点について「（7）以上によれば、原告には、身体を抱えて移動させるとともに、緊急脱出を円滑に行うという客室乗務員にとって対応困難な援助が必要であるから、原告の身体の状態は、被告の『特別な援助』を必要とするという本件規定第一項（b）（1）の事由に該当するとともに、乱気流の際や緊急脱出時における安全上の理由（本件規定第一項）があることが認められる。そして、被告が原告のこのような身体の状態を知ったのは、SQ973便の出発の約二時間前であるから、被告において、原告の身体の状態を考慮した人的、物的な対応を期待するのも無理な状況であったといえることができる。

（8）以上を総合すると、EAが留保解約権を行使して原告の単独搭乗を拒否したことは、身体障害者の積極的な社会参加、そのための移動の自由の確保の必要性を考慮しても、なお、本件規定に基づく正当なものといえるべきである。よって、被告の主張には理由がある。」と判断した。

Xは、Yの本件搭乗拒否には理由があるので損害賠償責任は生じないと判断してXの請求を棄却したので、原判決の取消しと損害賠償を求めて控訴した。

## 2. 判旨

第一の争点について「本件規定第一項 (b) (1) が有効であることは、原判決「第三 当裁判所の判断」の「二」(一七頁七行目から一八頁二行目まで)に記載のとおりであるから、これを引用する。」と判断した。

第二の争点について「(ア) 前記のとおり、本件離着座作業は、控訴人に本件規定第一項 (b) (1) の特別の援助を要するものでなく、通常の援助を要するに過ぎないものであることに加えて、個人仕様の使い慣れた電動車椅子から勝手のわからない機内用車椅子に乗り換えを要求された乗客は、本件離着席作業の場合と同様に、その場の状況に応じて必要な指示等を具体的に言い、客室乗務員はこれに従うことで、介助者がその場になくても上記作業は安全かつ適切に行うことができるはずである。しかし、本件搭乗拒否当時まで、被控訴人には、控訴人の身体状況及び日常の動作の実情について、事前に情報が与えられておらず、控訴人については、前記両上肢及び両下肢の障がいと言語の障がいがあるため、控訴人と応対する客室乗務員が、本件離着座作業の援助を適切にできるかどうか、意思疎通について控訴人に介助者がその場になくても、控訴人と直接に遣り取りをすることで、必要かつ十分な援助を的確にできるかどうか、これらの点について、EA において不安を抱いたことも無理からぬものがあるとも見られる。

また、このような不安が、EA に控訴人の障がいに対する正確な知識が乏しかったからだとしても、控訴人と同じような障がいを持つ人々と接触する機会が少なければやむを得ない側面があるとも言わねばならない。

(イ) また、Bf らは、戊由に対して搭乗前に排泄を済ませているので、トイレの介助は不要である旨説明しているが、Bf らは当初、DF に対してはトイレの介助を依頼していたものであり、かつ排泄が生理現象であることからすれば、控訴人がトイレを使用することがないと考えらるべきであったなどと言うことはできず、したがって、被控訴人は、控訴人からトイレの使用に伴う援助を求められる事態が生じることを想定しておかざるを得

ず、そうなると、客室乗務員が、本件離着座作業自体に関して、援助の問題について関心を持ち、予め慎重な検討を要すると考えたのはやむを得ないことであったともいえる。さらに、機内の食事についても、Bfらは当初その介助を依頼していたものであるから、被控訴人においては、トイレ同様の検討をせざるを得なかったものと窺われるところである。

(ウ) 控訴人の身体の状況は、前述のとおり、緊急脱出時の危険については、下肢だけの障がいのある人と大きな差異は認めがたいものではある。しかし、本件搭乗拒否に至る経緯は、次のとおりであった。すなわち、EAは、DFから、SQ973便の出発の約二時間前に、両上肢及び両下肢の障がい並びに言語の障がいを有する車椅子利用の旅客が単独で搭乗したいとの申し出があることの報告を受けたのであるが、EAの知る限りでは、それまでに控訴人と同様の障がいがある旅客が介助者なく単独で被控訴人の航空機に搭乗したことはなかったものである。他方、控訴人の同行者らは、控訴人の身体の障がいの内容について、控訴人の単独搭乗に不安な点はないと口頭で説明するだけであった。

EAとしては、控訴人の本件規定第一項(b)(1)への該当性の有無を判断するに際し、SQ973便の搭乗開始時に、同時点までに認識し、把握できた事実関係等に基づいて、検討せざるを得なかったのであるが、それには、まず、控訴人の身体の状況にある程度正確に認識し、把握した上で、これに対する適切な援助が何であるかを確定する作業が必要であった。控訴人の場合には、前記の各障がいから個々の発生する支障と介助者の要否の関係、緊急状態下では各障がいによる支障が複合的に発生することと介助者の要否の関係の双方について、EAが慎重な検討をしなければならないことは、いうまでもないところである。

しかしながら、EAは、上記の検討の前提となる事実関係を確定できない状態であり、したがって、上記の作業をする手掛かりさえつかめなかったものである。

(エ) 結局、EAは、SQ973便は、控訴人を単独搭乗させて目的地であるバンコク国際空港まで安全に運送する緊急時の態勢が整っていると確信で

きないと判断し、介助者がいない限り、控訴人について、本件規定第一項 (b) (1) に該当する事由があるとの結論を導き出したものである。

(オ) 公共の交通機関を提供している航空会社であれば、身体に障がいのある乗客に対し、身体の状態を事前に告知すべきことを要求することはできないところではあるけれども、前記認定の控訴人の身体障がいの状態、動作の実情、これまで航空機に搭乗した経験等の諸事実に照らすと、時間的余裕を持って上記の諸事実が被控訴人に知らされていれば、控訴人が単独搭乗することについて必要とされる介助や緊急時の援助態勢に関する検討をすることは十分可能であり、それによって、被控訴人が控訴人の安全確保に関する不安を払拭できたのではないかと推測することができる。

しかし、EA は、控訴人に対し、DF からの前記報告以外に、その情報を一切知らされていなかったために、SQ973 便の搭乗手続直前の段階における DF からの情報に基づいて、前記の検討をした結果、上記のとおり控訴人に対する介助や緊急時における控訴人に対する援助態勢について不安を持ち、介助者の同行を求めるという極めて慎重な態度をとったものであるが、限られた情報と時間的余裕のない中で、EA の取った対応が、航空会社として不合理に過ぎる判断であったとまでは言い難いものである。

(カ) 以上の点を考え合わせるならば、身体に障がいのある人の積極的な社会参加、そのための移動の自由の確保及び旅客航空機の社会的役割に着目し、客室乗務員が乗客に対し、これまでに述べた意味での適切な援助を提供すべきであること等を考慮してもなお、EA が留保解約権を行使して、控訴人に対する本件搭乗拒否に及んだことが、当該時点において EA が認識していた事実関係のもとでは、不合理であったとまではいえない。

したがって、本件搭乗拒否が EA の故意・過失による違法な判断に基づくものとして、被控訴人に対し、その債務不履行責任を問うことまではできないと言わざるを得ない。」と判断した。

### 3. 評釈

本判決の論点は、〔1〕本件規定第一項 (b) (1) が無効であるか否か、〔2〕Y の債務不履行の有無（本件搭乗拒否が旅客運送契約における解約権の行使として有効であるか否か）、〔3〕本件搭乗拒否が公序良俗に反するとして Y に不法行為責任が生じるか否か、〔4〕損害及びその額である。〔1〕は、〔2〕の前提条件である。これらの論点の中で〔2〕が中心である。

本評釈は、〔2〕の論点を障害者差別解消法における合理的配慮と不当な差別的取扱いなどの観点から検討を行う。障害者差別解消法等は本判決後に施行された法律である。しかし、本判決は、障害者に対する航空会社の合理的配慮と不当な差別的取扱いなどを検討するために良い事例であり、将来の類似の事例に対して合理的配慮と不当な差別的取扱いなどの観点から再構成するために有益であると思う。

#### 3.1 障害者差別解消法第 8 条と合理的配慮

障害者差別解消法第 8 条 2 項は、「2 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。」と定める。

本判決の Y は航空会社であるので、事業者である。したがって、Y は、障害者である X に対して合理的配慮を尽くす努力義務を負担する。

障害者差別解消法第 11 条は、「主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。」と定める。

Y は障害者である X に対して合理的配慮を尽くす努力義務を履行する



場合には、国土交通大臣が定めた対応指針<sup>(1)</sup>に準拠する必要がある。

### 3.2 国土交通省の障害者差別解消対応指針と合理的配慮

国土交通大臣が定めた対応指針によれば<sup>(2)</sup>、合理的配慮を提供する場合の留意事項として、「事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと」を挙げている。

さらに、「障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、以下(3)の過重な負担の判断要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。」とする。また、「障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。」とする。

したがって、Y が合理的配慮を提供するに当たっては、このような留意事項を斟酌しておくことが必要である。

事業者から合理的配慮の提供を受けるためには、障害者からの意思表示が必要である。この意思表示は三つの観点から捉えられている。

まず、意思表示の手段は、「言語(手話を含む)、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など」であるとする。

次に、本人自身が意思表示をすることが困難な場合は、「障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う場合もありうる。」とする。

第三は、本人自身が意思表示をすることが困難な場合で、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等もいない場合は、「当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨を踏まえ、

当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めること」であるとする。

本判決が、Xについて「控訴人には言語の障がいがあり、初対面の相手には直ちには控訴人の発言内容が明瞭には聞き取れない部分があるが、控訴人の発話は注意深く聴けば相当程度意味を把握できるし、相手方の発言を理解するには支障はなく、言葉や動作等によって、控訴人と客室乗務員との間で、必要とされる意思疎通は可能であるし、控訴人は予想されるような会話についての日本語と英語の会話集を用意していた（甲四、六、一七、二〇～二二、原審控訴人本人、弁論の全趣旨）。さらに、SQ973 便には乗客と日本語で会話ができる客室乗務員が数名搭乗していたのであるから、通常の飛行状態の場合において意思の疎通が難しくはない。」と認定していることから推測して、X自身は意思表示が可能であったが、支援者・介助者であるBfがXの搭乗手続に際しYの受付担当者であるDFに対してXに障害があることを告げて、支援を依頼していた。したがって、本件は、X自身が意思表示をすることが困難な場合ではないが、支援者・介助者が本人を補佐した場合と評価できる。この場合も認められてよい。

事業者が加重的負担をする場合は、事業者は合理的配慮を提供しなくても良い。この場合は、個別の事案ごとに具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断されるとする。この判断の際に考慮される要素は、「○事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）○費用・負担の程度 ○事務・事業規模 ○財政・財務状況」であるとする。

この加重的負担の判断において、障害者等の話し合いは必要であるとする。加重的負担となって合理的配慮を提供することが困難な場合は、障害者にその理由と説明する必要があるとする。

本判決の論点である〔1〕本件規定第一項（b）（1）が無効であるか否か、〔2〕Yの債務不履行の有無（本件搭乗拒否が旅客運送契約における解約権の行使として有効であるか否か）においてYが主張したことは、事業者が加重的負担をする場合に関する判断との関係において検討する余地があ

る。

障害を理由とする合理的配慮の具体例の中で本件に関係があるのは、車いすの貸し出しを行うこと、聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応すること、視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝うこと、障害のある利用者が化粧室に行く際に移動を手伝うことである。

### 3.3 障害者差別解消法第8条と不当な差別的取扱いの禁止

障害者差別解消法第8条1項は、「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。」と定める。

本判決のYは航空会社であるので、事業者である。したがって、Yは、障害者であるXに対して不当な差別的取扱いをしてはならない。

障害者差別解消法第11条は、「主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。」と定める。

Yは障害者であるXに対して不当な差別的取扱いを禁止する場合には、国土交通大臣が定めた対応指針<sup>(3)</sup>に準拠する必要がある。

### 3.4 国土交通省の障害者差別解消対応指針と不当な差別的取扱いの禁止

国土交通大臣が定めた対応指針によれば<sup>(4)</sup>、第8条1項の趣旨を「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こと、場所・時間等を制限すること、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」を禁止していると理解している。

この正当な理由とは、客観的に見て正当な目的に照らしてやむを得ないと判断されたこと理解されており、個別の事案ごとに障害者、事業者、第

三者の権利利益等の観点を考慮し具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断されるとする。この判断において考慮される事情は、「○安全の確保 ○財産の保全 ○事業の目的・内容・機能の維持 ○損害発生防止等」であるとする。

これらの事情を斟酌して正当な理由があると判断された場合には、障害者にその理由を説明すべきであるとする。

不当な差別的取扱いに関する具体例の中で本件に関係があるのは、安全上の問題などがないにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否すること、同伴者がいないことを理由に軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否することである。

正当な理由があるために不当な差別的取扱いにあたらないと判断される具体例の中で本件に関係があるのは、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こと、客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないために食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して付き添いの方の同伴を求めることである。

### 3.5 大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例及びガイドライン

Yは、関西国際空港に事務所を有しているので、大阪府の条例の適用がある。

大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例<sup>(5)</sup>は、第1条に定められているように、障害者差別解消法第14条及び第15条の実施の推進に関して必要な事項を定めたものである。大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例は、障害者差別解消法の実体規定の内容に準拠している。

大阪府障がい者差別解消ガイドライン<sup>(6)</sup>は、公共交通機関分野の事例を示している。航空旅行の分野に関連する事例を挙げるならば、たとえば、

不当な差別的取扱いとは、障がいがあることのみをもって乗車を拒否すること、障がいがあることのみをもって乗車できる場所や時間帯を制限し、または障がいのない人に対して付けない条件を付けること、身体障がい者補助犬を同伴していることを理由に乗車を拒否すること、航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し診断書の提出を求めること、同伴者がいないことを理由に軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否することとする。

合理的配慮とは、窓口等で筆談や読み上げなど障がいの特性に応じたコミュニケーションで対応すること、利用者の希望があれば代筆や代読等の対応を行うこと、航空機の利用にあたって視覚障がいのある利用者や握力の弱い人に対して機内食の包装の開封を手伝うこと、視覚障がいのある人に対し音声による車内案内をこまめに行うこと、安全に関する案内について視覚障がいのある人に対し個別に口頭にて案内を実施すること、もしくは点字によるパンフレットを用意すること、聴覚障がいや言語障がいのある人に対しその障がいの特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応すること、人ごみが苦手でパニックになるため必ず介助者の隣に座りたいという申出に対しほぼ満席で空席がなかったが、他の乗客の了解を得て座席を変更し隣り合って座れるよう調整することなどであるとする。

### 3.6 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第8条4項及び5項は、「4 公共交通事業者等は、高齢者、障害者等に対し、これらの者が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援を適切に行うよう努めなければならない。

5 公共交通事業者等は、高齢者、障害者等に対し、これらの者が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報を適切に提供するように努めなければならない。」と定める。

このような高齢者や障害者等に対する支援義務と情報提供義務を定める。第8条4項及び5項を受けて、第9条の2は次のように定める。

「主務大臣は、旅客施設及び車両等の移動等円滑化を促進するため、次に掲げる事項並びに移動等円滑化のために公共交通事業者等が講ずる措置によって達成すべき目標及び当該目標を達成するために当該事項と併せて講ずべき措置に関し、公共交通事業者等の判断の基準となるべき事項を定め、これを公表するものとする。

一 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

二 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

三 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供」

高齢者や障害者等の支援義務と情報提供義務に関する公共交通事業者等の判断の基準となるべき事項が定められることになった。

### 3.7 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン<sup>(7)</sup>は、高齢者、身体障害者（肢体不自由者、車椅子使用者）、視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）、聴覚障害者（難聴者を含む）、言語障害者、内部障害者等、発達障害者、知的障害者、精神障害者（高次脳機能障害者を含む）、身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を同伴した人、その他の心身の機能障害、妊娠婦、乳幼児連れの人（ベビーカー使用者含む）、けが人等を接遇の対象者とする。他方で、接遇する主体は、鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを業として営む交通事業者であるとする。

接遇対象者別に接遇方法を示している一方で、交通モード別の接遇方法を示している。ここでは、後者の場合を紹介しておくことにする。

航空及び航空旅客ターミナルにおける接遇方法が、前述した対象者ごと

に指摘されているが、本件の X は、上肢及び下肢の障害並びに言語障害を有する車椅子利用の旅客であるので、この障害に限定して接遇方法を紹介する。

まず、肢体不自由者・車椅子使用者の接遇方法が該当する。

予約、チェックイン時の接遇は、「○予約時の支援内容の確認 ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（車椅子等の補助具、介助犬の使用など）、支援内容について確認を行う。○チェックイン窓口、チェックイン機の利用 ・窓口カウンターやチェックイン機の設置位置が高い、フットサポートが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由者、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、支援の要否を確認の上、必要に応じた支援を行う、カウンターの前に入るなどして対応する。」とする。

本件の場合は、X が、予約に際して、両上肢及び両下肢に障害があつて車椅子を使用すること、言語障害があること、同行者はなく単独搭乗を予定していることを旅行会社に伝えていなかったこと、X が、当日に見送りの友人である Bf、CC 及び Cf とともに関西国際空港に到着してから、Bf が X の搭乗手続に際し、Y の受付担当者である DF に対して、X に身体障害があることや、関西国際空港の出国ゲートからバンコク国際空港の到着ロビーまでの間は介助者が同行せず、X が SQ973 便に単独で搭乗することを伝えるとともに、機内食及びトイレに関して介助を依頼したのである。

したがって、予約時の支援内容の確認ができていなかったことが明らかである。この点が本件の特色である。

予約時の好事例として、「事業者の事例：基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。」、チェックイン時の好事例として、「事業者の事例：お客様の状況に合わせた車いすを用意している。」、予約、チェックイン時の好事例として、「事業者の事例：困った状態にならないよう、『何かお手伝い出来ることはありますでしょうか』とこちらから積極的に声かけする。」を挙げている。

本件の場合も予約、チェックイン時の接遇や予約時の好事例に準拠すべきである。

ターミナルでの待合、移動時の接遇と、保安検査場の接遇は、本件の場合に関係していないので割愛する。

搭乗口、搭乗時の遇接は、「○搭乗時 ・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に十分留意して支援を行う。 ・搭乗時の支援の要否を確認し、必要に応じて、移動の支援 (p.17～19 参照) を行う。 ・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付タラップ等を使用して搭乗する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。 ・車椅子利用者など、座席への移乗の支援が必要な場合には、安全に留意して移乗の支援 (p.22、23 参照) を行う。」とする。

本件の場合、車椅子利用者の座席への移乗支援が該当する。移乗支援を2人が支援する場合と1人が支援する場合に分けて図示しながら説明している。これに従って支援すべきである。

搭乗時の好事例として、「困った状態にならないよう、『何かお手伝い出来ることはありますでしょうか』とこちらから積極的に声かけする。」などを挙げている。

機内の接遇は、「 ・車椅子利用者のトイレ利用等の機内での移動時には、支援の要否を確認し、車椅子を使用する場合には通路の段差等に配慮し、移乗の支援 (p.22、23 参照) を行った上で、移動の支援を行う。 ・車椅子使用者に配慮したトイレが備えられていない場合には、支援の要否の確認、留意内容を確認した上で、プライバシー等の十分な配慮をした上で、トイレへの移動の支援を行う。 ・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。 ・シートベルトの装着についての支援の申し出があった場合には、装着の補助を行う。」とする。

機内の好事例として、「○機内用車椅子は通路の幅に合わせて作られているので、大柄なお客様の場合不安定なケースがある。操作には細心の注意を払い、機内の段差や動かす方法など、声掛けを多くするなどしてご案



内をしている。○足を曲げることが困難なお客様に対し、足元の広い席にご案内した。○困った状態にならないよう、『何かお手伝い出来ることはありますでしょうか』とこちらから積極的に声かけする。」場合を挙げている。

前述したように、BfがXの搭乗手続に際し介助者が同行せずXがSQ973便に単独で搭乗することを伝えるとともに、トイレに関して介助を依頼した。したがって、トイレに関しての介助が必要であるので、機内の接遇や好事例に従って介助を行うべきである。

降機の接遇は、「・車椅子利用者など、車椅子への移乗の支援が必要な場合には、安全に留意して移乗の支援（p.22、23参照）を行う。・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に十分留意して支援を行う。・降機時の支援の要否を確認し、必要に応じて、移動の支援（p.17～19参照）を行う。・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付タラップ等を使用して降機する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。」とする。

降機時の好事例として、「○お客様の支援を確実に地上係員に引き継げるよう、担当乗務員を割り当てている。○車椅子の準備が出来ましたらご案内致しますとお伝えしておくことで安心して頂ける。○困った状態にならないよう、『何かお手伝い出来ることはありますでしょうか』とこちらから積極的に声かけする。」などを採り上げている。

本件の場合、座席から車椅子への移乗支援が該当する。移乗支援を2人が支援する場合と1人が支援する場合に分けて図示しながら説明している。この方法と好事例に従って支援すべきである。

乗り換え時の接遇は本件に関係しないので割愛する。

次は、聴覚障害者・言語障害者の接遇方法が該当する。ただし、Xには聴覚障害はない。

予約、チェックイン時の接遇は、「○予約時の支援内容の確認 ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（聴導犬の使用など）、支援内容について確認を行う。○チェックイン窓口、チェックイン機の利用 ・チェ

ックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、筆談等（p. 36、37 参照）で行う。」とする。

予約時や事前の問合せにおいて、事業者の事例として「メールや FAX にて事前にお客様より申請いただいている。」を挙げている。

前述したように、本件において、X が、予約に際して、両上肢及び両下肢に障害があつて車椅子を使用すること、言語障害があること、同行者はなく単独搭乗を予定していることを旅行会社に伝えていなかったのである。

このような事態が起きないようにするためにも、予約時の接遇、予約時や事前の問合せの手段である顧客からのメールや FAX が必要であると思う。

チェックイン時の好事例として、「○障害のあるお客様の専用窓口を開設している。□筆談だけではなく予め用意したイラスト付きの説明書で説明してくれたので理解しやすかった。○支援が必要なお客様には、必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。○コミュニケーション支援ボードを活用し、必要なお手伝いなどを確認している。○困った状態にならないよう、『何かお手伝い出来ることはありますでしょうか』とこちらから積極的に声かけする。」を挙げている。

本件の場合、前述したように、Bf が X の搭乗手続に際し、Y の受付担当者である DF に対して、X に身体障害があることや、関西国際空港の出国ゲートからバンコク国際空港の到着ロビーまでの間は介助者が同行せず、X が SQ973 便に単独で搭乗することを伝えるとともに、機内食及びトイレに関して介助を依頼した。この場合も、チェックイン時の接遇や好事例に準拠しつつ、友人だけでなく X 本人にも確認すべきである。

ターミナルの待合・移動時の接遇、保安検査場の接遇、搭乗口・搭乗時の接遇は該当しないので割愛する。

機内の接遇は、「○情報案内時 ・非常用設備に関する説明、運航等に係

る音声情報が聞こえない、聞こえにくい等様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、筆談等を用いたコミュニケーション (p. 36、37 参照) により、支援を行う。」とする。

本件の場合には聴覚障害の場合ではないので、機内の接遇の前半部分は該当しない。しかし、後半部分は該当するであろう。

利用者の対応事例として、「事前にろう者と伝えていたので、予め用意していたメモで情報を伝えてくれた。」を挙げている。また、機内の好事例として、「○運航情報 (通過地点や揺れの情報) を記入したポストカードを渡す、機内アナウンスの内容を随時メモして知らせるなどをしている。○筆談や側に寄って会話をするなど、機内で不快な思いを与えないように対応している。○飲み物サービスの際、写真入りのメニューカードを示して選んでいただいた。○手話のできる客室乗務員が手話バッジを着用し、見える化した。○困った状態にならないよう、『何かお手伝い出来ますでしょうか』とこちらから積極的に声かけする。」を採り上げている。

本件の場合もこれらの事例を参考にして対応すべきである。

降機の接遇は、「・降機時、搭乗口までバスでの案内になる場合はその旨をお伝えする。」とする。

降機の好事例は、「○困った状態にならないよう、『何かお手伝い出来ますでしょうか』とこちらから積極的に声かけする。」を採り上げている。

本件の場合もこれらの事例を参考にして対応すべきである。

乗り換え時の接遇は該当しないので割愛する。

### 3.8 各航空会社の合理的配慮の現状

#### 3.8.1 全日本空輸

全日本空輸の「おからだの不自由なお客様のご案内」<sup>(8)</sup>において合理的配慮の提供状況等が分かる。本件の X の場合は、車椅子利用者であって言語障害があったので、この部分を概観しておくことにする。

歩行の不自由な顧客のために車椅子の貸出しや預かりその他の移動の手伝いを行うとする。予約時、搭乗時、機内、到着時に分けて支援のための手続の情報を提供している。

予約時の場合について、空港内、機内、乗り継ぎの支援のための申告を求めている。支援のために歩行状況チェックシートを利用して歩行の状況と車椅子の利用状況を ANA おからだの不自由な方の相談デスクに申告することを求めている。ANA マイレージクラブ会員を対象に「お手伝い情報お預かりサービス」を実施し、事前登録して予約時に顧客番号を申し出る簡易な方法もある。

その他に、車椅子の預かり、折り畳みできない車椅子の預かり、電動車いすのバッテリー、座席の指定、付き添いの同伴、コードシェア便、介助犬の同伴について注意事項が記載されている。付き添いの同伴に関連して、食事・化粧室の介助が必要な場合は、付き添いの同伴を求めている。

搭乗時の場合について、車椅子の貸出しと預かり、保安検査、階段の昇り降りや機内の移動の手伝い、事前改札サービス、空港での手続き時間の目安が記載されている。

機内の場合について、離発着時の座位、機内用車椅子、機内用車椅子を利用できる化粧室への移動、杖・松葉杖の持ち込みが記載されている。

到着時の場合について、降機の手伝い、預かった車椅子の返却、乗り換えの手伝いが記載されている。

眼や言葉の不自由な顧客のために設備やサービスの案内をしている。予約時、搭乗時、機内、到着時に分けて支援のための手続の情報を提供している。

予約時の場合について、代理電話サービスを利用して TV 電話・メール・FAX・ウェブチャット等で問い合わせることを求めている。その他に、聴導犬の同伴、人工内耳・補聴器の利用の案内がされている。ANA マイレージクラブ会員を対象に「お手伝い情報お預かりサービス」を実施し、事前登録して予約時に顧客番号を申し出る簡易な方法もある。

搭乗時の場合について、空港での手続き時間の目安、筆談ボード・コミ

コミュニケーション支援ボードの利用、タブレット端末を使ったコミュニケーションツールの活用、対話支援機器の活用、保安検査、事前改札サービスの案内がされている。

機内の場合について、手話バッジ着用客室乗務員による手伝い、機内映画・機内ビデオ放送の字幕ガイド対応の案内がなされている。

到着の場合について、降機の手伝いの案内がされている。

その他に、視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食、機内販売品、イヤホンなどの包装の開封を手伝うとする。しかし、客室乗務員は飛行中に食事の際の介助、化粧室内での手伝い、医療サービスの提供等をしないとする。

### 3.8.2 日本航空

日本航空の「お手伝いを希望されるお客様へのご案内」<sup>9)</sup>において合理的配慮の提供状況等が分かる。本件の X の場合は、車椅子利用者であって言語障害があったので、この部分を概観しておくことにする。

事前の手続きを確認することを求めている。プライオリティ・ゲストカード会員の場合は、WEB サイトで支援情報の登録が可能である。一度登録をしておくと呼び出しの度に情報を提供せずに、登録番号の入力だけで済む簡便な方法を採用している。

プライオリティ・ゲストカード会員以外の場合は、主に電話による情報提供を行う。目や言葉が不自由な顧客のためにメール、遠隔手話通訳サービス、無料 FAX サービスによる情報提供もある。

飲食、排泄（着衣の着脱を含む）、コールボタン操作などによる客室乗務員との意思疎通が一人で困難な顧客は、同一クラスの同行者の搭乗が必要であるとする。

予約時、出発空港の流れ、機内、到着時に分けて支援のための手続の情報を提供している。

まず、歩行が不自由な顧客のための支援を概観する。

予約時の場合について、預ける車椅子の情報の提供、介助犬との同乗、

ひじ掛けが稼働式の座席や化粧室に近い座席などの座席の指定に関する支援がある。

出発空港の流れの場合において、チェックインカウンターから機内までの案内、手続き時間の目安、車椅子の貸出し、バリアフリートイレなどの空港設備・備品、車椅子の預かり、保安検査、搭乗方法・機内座席への移乗、事前改札サービス、杖や歩行補助具の持ち込みに関する支援がある。

機内の場合について、搭乗及び座席への移乗のサポート、機内用車椅子による座席と化粧室の往復のサポート、車椅子で利用できる化粧室に関する支援がある。

到着時の場合について、空港用の車椅子の利用によるサポート、到着ロビー手荷物取引所または航空機出入口付近での顧客の車椅子の返却に関する支援がある。

次は、目や言葉が不自由な顧客のための支援を概観する。

予約時の場合について、予約自体を WEB サイト、メールサービス、遠隔手話通訳サービス、無料 FAX サービスで行うことができ、JAL プラザ（対面予約カウンター）における手話通訳サービスで行うことができるとする。

その他に、聴導犬、座席指定に関する支援がある。

出発空港の流れの場合において、搭乗手続き・搭乗時の場合について、専用カウンターか案内カウンターにおける筆談ボードによる情報交換、搭乗口までの案内、搭乗予定便の遅れやゲート・機材の変更の場合における筆談ボードやメモによる情報提供、JAL Countdown アプリを通じたスマートフォンからの情報提供、事前改札サービス、航空機の入口までの案内の支援があるとする。

機内の場合について、筆談ボードによる情報交換、手話バッジを付けた客室乗務員との情報交換、字幕付きプログラムの支援があるとする。

到着時の場合について、到着ロビーや待ち合わせ場所までの案内の支援があるとする。

その他に、視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者のために機内食の

包装の開封を手伝うとする。

### 3.8.3 シンガポール航空

本件の被告がシンガポール航空であったので、現時点の同航空のサービスの内容について言及をしておくことにする。

シンガポール航空の「お体が不自由なお客様へのサポート」<sup>10)</sup>において、重度の視覚障害者または聴覚障害者、あるいは、認知障害者に対する支援を行うと記載されている。しかし、このページの中に本件の言語障害者に対する支援は記載されていない。

食事をする行動自体の手伝い、トイレの中での手伝い、座席での排泄機能の手伝い、医療サービスの提供はできないとする。この場合は付き添いの必要があるとする。

事前の必要な手配のために、少なくとも出発の 48 時間前までにシンガポール航空まで連絡することを求めている。

「車椅子および他の補助器具」<sup>10)</sup>において、座席とトイレ・車椅子対応トイレへの移動に使用できる機内用車椅子や可動式肘掛け座席があることが記載されている。機内に設置した車椅子を利用して機内のトイレへの移動の支援があるとする。

顧客自身の手動または電動車椅子、杖または松葉杖、歩行器、モビリティスクーターなどの補助器具は、受託手荷物として貨物室に預けられるとする。

顧客自身の車椅子が湿電池を電源にしている場合や、車椅子を利用になる顧客の人数が 10 人以上のグループの場合には、出発の 48 時間前までにシンガポール航空に情報提供することを求めている。

空港と優先搭乗時には、スペシャルサポート・サービス担当スタッフが支援するとする。シンガポール・チャンギ空港では、空港内で利用する車椅子がすべてのインフォメーションカウンターにあるとする。

### 3.9 本件規定第一項 (b) (1) が無効であるか否かと特別な援助の解釈

本件規定第一項 (b) (1) は、運送拒否権に関する規定である。航空運送人は、安全上の理由に基づく場合、または、航空運送人が合理的な裁量によって乗客または乗客の手荷物の運送を拒否することができる場合がある。すなわち、行為、年齢又は精神的若しくは身体的に障害のある乗客が航空運送人による特別な援助 (special assistance) を必要とする場合である。

このような規定は、日本航空や全日本空輸の運送約款においても定められている。たとえば、日本航空の国内旅客運送約款第 16 条 1 項 (3) (イ) は、「(3) 旅客の行為、年齢又は精神的若しくは身体的状態が次のいずれかに該当する場合 (イ) 会社の特別な取扱いを必要とする場合」を規定している<sup>(11)</sup>。国際運送約款 (旅客及び手荷物) における第 10 条 (A) (5) (a) は、「(5) 旅客の行為、年齢又は精神的若しくは身体的状態が次のいずれかに該当する場合。(a) 会社の特別な取扱いを必要とする場合。」を規定している<sup>(12)</sup>。

全日本空輸の国内旅客運送約款第 16 条 1 項 (3) (イ) は、「(3) 旅客の行為、年齢又は精神的若しくは身体的状態が次のいずれかに該当する場合 (イ) 会社の特別な取扱いを必要とする場合」を規定している<sup>(13)</sup>。国際運送約款第 10 条 (A) (5) (a) においても、「(5) 旅客の行為、年齢又は精神的若しくは身体的状態が次のいずれかに該当する場合 (a) 会社の特別な取扱いを必要とする場合。」が定められている<sup>(14)</sup>。

この論点について、原審判決及びこれを踏襲する控訴審判決が述べる趣旨は正当であると思う。ただし、特別な援助を必要とする場合に関する解釈は検討しておかねばならない。原審判決によれば、特別な援助の提供を航空会社に強いることが不合理な場合があり、特別な援助の判断基準は、当該援助行為の内容、航空会社における人的、物的資源や対応能力等の客観的事情であるとする。その際に、身体障害者の移動の自由の確保も考慮要素になるとする。要するに、特別な援助とは、航空運送人が対応困難または対応できない援助であるとする。



特別な援助の解釈について、原審判決の立場で基本的に妥当であると思うが、障害者差別解消法における障害者に対する合理的配慮を提供しないことが許される場合の加重な負担の判断基準も導入すべきであると思う。すなわち、「○事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）○費用・負担の程度 ○事務・事業規模 ○財政・財務状況」を考慮要素として、この加重な負担の判断において障害者等との話し合いを行う必要がある。加重な負担となって合理的配慮を提供することが困難な場合は、障害者にその理由と説明する必要がある。

### 3.10 本判決の四つの個所と合理的配慮

本判決の以下に挙げる四つの部分を障害者差別解消法、国土交通省の障害者差別解消対応指針、大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例及びガイドライン、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律及び公共交通事業者に向けたガイドライン、各航空会社の合理的配慮の現状と比較して評価する。

まず、X には両上肢及び両下肢に障がいがあり、機内用車椅子と座席との間の移動には、身体を抱えることが必要であり、機内用車椅子と便座との間の移動も X 一人の力では困難であることについて、本判決は、Y が個人仕様の電動車椅子を使用している乗客に対し、手押式の機内用車椅子に乗り換えて搭乗することを要求しているのであるから、離着席作業について Y の客室乗務員が援助をすることを予定されていること、乗客が機内用車椅子からトイレの便座に座り換える離着座作業について客室乗務員が援助をすることも予定されているとし、これらが対応困難ないし対応できない援助ではないので、本件規定第一項 (b) (1) の特別な援助ではないとする。

この点について、障害者差別解消法第 8 条の合理的配慮の具体例の中に車椅子の貸出しを行うこと、障害のある利用者が化粧室に行く際に移動の援助をすることが挙げられていた。

公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインにおける肢体不自由者・車椅子使用者の接遇方法の中で、搭乗口・搭乗時の接遇の車椅子使用者などのために座席への移乗の支援が必要な場合には安全に留意して移乗の支援を行うこと、機内の接遇の車椅子使用者のトイレ利用等の機内での移動時には通路の段差等に配慮し移乗の支援をしたうえで移動の支援を行うこと、車椅子使用者に配慮したトイレが備えられていない場合にはプライバシー等の十分な配慮をしたうえでトイレへの移動の支援を行うこと、降機の接遇の車椅子使用者などのために車椅子への移乗の支援が必要な場合には安全に留意して移乗の支援を行うことが挙げられていた。

各航空会社の合理的配慮の現状から指摘すると、全日本空輸の搭乗時の場合の機内の移動の手伝い、機内の場合の機内用車椅子を利用できる化粧室への移動、到着時の場合の降機の手伝いが挙げられていた。日本航空の出発空港の流れの場合の機内座席への移乗、機内の場合の搭乗及び座席への移乗のサポート、機内用車椅子による座席と化粧室の往復のサポート、車椅子で利用できる化粧室が挙げられていた。シンガポール航空の「車椅子およびその他の補助器具」における座席とトイレ・車椅子対応トイレへの移動に使用できる機内用車椅子や可動式肘掛け座席、機内に設置した車椅子を利用して機内のトイレへの移動の支援が挙げられていた。

これらの事情から推測すると、本判決の内容は、適切な判断であったことが明らかである。

次は、Xの発話は注意深く聴けば把握できるし、相手方の発言を理解するには支障はなく、言葉や動作等によってXと客室乗務員との間で必要とされる意思疎通は可能であること、Xは日本語と英語の会話集を用意していたこと、乗客と日本語で会話ができる客室乗務員が数名搭乗していたので通常の飛行状態の場合において意思の疎通が難しくないことから、客室乗務員においてXに対し特別な援助が必要ではないとする。

この点について、障害者差別解消法第8条の合理的配慮の具体例の中に聴覚障害あるいは言語障害のある利用者の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応することが挙げられていた。

大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例及びガイドラインの具体例の中に聴覚障がいや言語障がいのある人に対しその障がいの特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応することが挙げられていた。

公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインにおける聴覚障害者・言語障害者の接遇方法の中で、機内の接遇の支援の申し出があった場合に筆談等を用いたコミュニケーションにより支援を行うこと、機内の好事例の筆談や側に寄って会話をするなど機内で不快な思いを与えないように対応していること、機内の好事例及び降機の好事例の困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけすることが挙げられている。

各航空会社の合理的配慮の現状から指摘すると、日本航空の機内の場合の筆談ボードによる情報交換が挙げられている。ただし、全日本空輸とシンガポール航空の機内における言語障害者のための対応はホームページからは明らかでない。

これらの事情から推測すると、本判決の結論は、適切な判断であったことが明らかである。

第三は、X が自分で食器をセットしたり開けにくい蓋を取ったりすることは困難であるが、食事自体は自分でできるので、食事の介助に関し特別な援助が必要ではないとする。

この点について、障害者差別解消法第 8 条の合理的配慮の具体例の中に視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者のために機内食の包装の開封を手伝うことが挙げられていた。

大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例及びガイドラインの具体例の中に航空機の利用にあたって視覚障がいのある利用者や握力の弱い人に対して機内食の包装の開封を手伝うことが挙げられていた。

各航空会社の合理的配慮の現状から指摘すると、全日本空輸が視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者のために機内食、機内販売品、イヤホンなどの包装の開封を手伝うこと、日本航空が視覚障害のある利用者や握力

の弱い利用者のために機内食の包装の開封を手伝うことが挙げられていた。ただし、シンガポール航空の場合はホームページからは明らかでない。

これらの事情から推測すると、本判決の内容は、適切な判断であったことが明らかである。

第四は、緊急脱出時という非常事態における援助が、例えば高齢者や児童あるいは下肢のみの障がいのある人とどれほどの差異があるのかは疑問であるし、また援助者は介助者だけでなく客室乗務員あるいは他の乗客であっても差し支えない。したがって、Xの両上肢及び両下肢の障がいとの関係に限れば、緊急時を想定した場合でも、介助者が同乗していなければ、Xについて緊急時に対応困難あるいは対応できない特別の援助の問題が発生しないとす。

この緊急脱出時という非常事態における援助について、障害者差別解消法、国土交通省の障害者差別解消対応指針、大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例及びガイドライン、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律及び公共交通事業者に向けたガイドラインの中に特別な説明及び事例がなく、各航空会社のホームページに詳しい記載がない。この場合は、基本原則や基本的な接遇に基づいて対処することになるであろう。

したがって、通常の援助で対処できる範囲内にあり特別の援助を要しないので、Yは単独搭乗を拒否できないのである。

これらの通常の援助はYの債務であると理解されている。この債務はいわゆる障害者差別解消法等で言う合理的配慮を意味していると評価できる。

### 3.11 本件搭乗拒否が旅客運送契約における解約権の行使として有効であるか否かと不当な差別的取扱いの解釈

本判決は、「EAが、本件搭乗拒否に当たって、控訴人には、本件規定第一項(b)(1)に該当する『特別の援助』が必要となると判断したこと自体

に合理性があったかどうか、あるいはやむを得ないものがあったかどうかとは別論である」とする。

この点は、不当な差別的取扱いがあったのか否かに関係する。したがって、障害者差別解消法、国土交通省の障害者差別解消対応指針、大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例及びガイドラインにおいて言及されている不当な差別的取扱いの禁止を再確認してから、本判決を検討することにする。

国土交通省の障害者差別解消対応指針において不当な差別的取扱いに関する具体例として、安全上の問題などがなくともかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否すること、同伴者がいないことを理由に軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否することを挙げている。また、正当な理由があるために不当な差別的取扱いにあたらぬと判断される具体例として、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こと、客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないために食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して付き添いの方の同伴を求めることを挙げている。

大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例及びガイドラインにおいて不当な差別的取扱いの具体例として、障がいがあることのみをもって乗車を拒否すること、航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し診断書の提出を求めること、同伴者がいないことを理由に軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否することを挙げている。

これらの具体例と比較検討するために本判決の要点を述べておく。本判決は、次の理由を示して EA が留保解約権を行使して X に対する本件搭乗拒否をしたことを不合理でないとした。

① 本件搭乗拒否当時まで、Y には X の身体の状況及び日常の動作の実情について事前に情報が与えられておらず、X については、両上肢及び両下肢の障がいと言語の障がいがあるため、X と応対する客室乗務員が本件離着座作業の援助を適切にできるかどうか、意思疎通について X に介

助者がその場になくても X と直接に遣り取りをすることで必要かつ十分な援助を的確にできるかどうか、EA において不安を抱いたことも無理からぬものがあること、この不安が EA に X の障がいに対する正確な知識が乏しかったからだとしても、X と同じような障がいを持つ人々と接触する機会が少なければやむを得ないこと。

② Bf らは当初 DF に対してトイレの介助を依頼しており、排泄が生理現象であることからすれば、X がトイレを使用することがないと考えるべきであったとは言えず、Y は X からトイレの使用に伴う援助を求められる事態が生じることを想定しておかざるを得ず、客室乗務員が本件離着座作業自体に関して援助の問題について関心を持ち、予め慎重な検討を要すると考えたのはやむを得ないことであったこと、機内の食事についても Bf らは当初その介助を依頼しており、Y においてはトイレ同様の検討をせざるを得なかったこと。

③ EA は DF から SQ973 便の出発の約二時間前に両上肢及び両下肢の障がい並びに言語の障がいを有する車椅子利用の旅客が単独で搭乗したいとの申し出があることの報告を受けたが、EA の知る限りでは X と同様の障がいがある旅客が介助者なく単独で Y の航空機に搭乗したことはなかったこと、X の同行者らは X の身体の障がいの内容について Y の単独搭乗に不安な点はないと口頭で説明するだけであったこと、EA は本件規定第一項 (b) (1) への該当性の有無の検討の前提となる事実関係を確定できない状態であり、上記の作業をする手掛かりさえつかめなかったこと。

④ 公共の交通機関を提供している航空会社であれば、身体に障がいのある乗客に対し、身体の状態を事前に告知すべきことを要求することはできないが、X の身体の障がいの状態、動作の実情、航空機に搭乗した経験等の諸事実に照らすと、時間的余裕を持って上記の諸事実が Y に知らされていれば、X が単独搭乗することについて必要とされる介助や緊急時の援助態勢に関する検討をすることは十分可能であり、Y が X の安全確保に関する不安を払拭できたこと。

⑤ EA は X に対し DF からの前記報告以外にその情報を一切知らされ

ていなかったために、SQ973 便の搭乗手続直前の段階における DF からの情報に基づいて前記の検討をした結果、X に対する介助や緊急時における X に対する援助態勢について不安を持ち、介助者の同行を求めるという極めて慎重な態度をとったものであり、限られた情報と時間的余裕のない中で EA の取った対応が航空会社として不合理に過ぎる判断であったとまでは言い難いこと。

このような理由から推測すると、本件は、前述した具体例の中の安全上の問題などがなくともかかわらず障害のみを理由に搭乗を拒否したのではない。また、単純に同伴者がいないことを理由に軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否したのでもない。いずれかの具体例に当てはめるとするならば、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ことや、客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないために食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して付き添いの方の同伴を求めることに該当するのではないかと思う。

### 3.12 障害者の意思表示と障害者の事前の情報提供義務

本件において、X は、予約に際して、両上肢及び両下肢に障害があつて車椅子を使用すること、言語障害があること、同行者はなく単独搭乗を予定していることを旅行会社に伝えず、Y はこれらの情報を当日まで知らなかった。このことが本判決に影響を与えている。この部分は、以下の通りである。

① 本件搭乗拒否当時まで、Y には X の身体の状況及び日常の動作の実情について事前に情報が与えられておらず、X については、両上肢及び両下肢の障がいと言語の障がいがあるため、X と応対する客室乗務員が本件離着座作業の援助を適切にできるかどうか、意思疎通について X に介助者がその場にいなくても、X と直接に遣り取りをすることで必要かつ十分な援助を的確にできるかどうか、EA において不安を抱いたこと。

② EA は DF から SQ973 便の出発の約二時間前に両上肢及び両下肢の障がい並びに言語の障がいを有する車椅子利用の旅客が単独で搭乗したいとの申し出があることの報告を受けた。EA としては、X の本件規定第一項 (b) (1) への該当性の有無を判断するに際し、SQ973 便の搭乗開始時に、同時点までに認識し、把握できた事実関係等に基づいて、検討せざるを得なかった。まず、控訴人の身体の状態をある程度正確に認識し、把握した上で、これに対する適切な援助が何であるかを確定する作業が必要であった。X の場合には、各障がいから個々の発生する支障と介助者の要否の関係、緊急状態下では各障がいによる支障が複合的に発生することと介助者の要否の関係の双方について、EA が慎重な検討をしなければならぬが、EA は上記の検討の前提となる事実関係を確定できない状態であり、上記の作業をする手掛かりさえつかめなかったこと。

③ 公共の交通機関を提供している航空会社であれば、身体に障がいのある乗客に対し、身体の状態を事前に告知すべきことを要求することはできないが、X の身体の状態、動作の実情、これまで航空機に搭乗した経験等の諸事実に照らすと、時間的余裕を持って上記の諸事実が Y に知らされていれば、X が単独搭乗することについて必要とされる介助や緊急時の援助態勢に関する検討をすることは十分可能であり、それによって、Y が X の安全確保に関する不安を払拭できたこと。

したがって、本判決の論理によれば、搭乗手続きを行う時点以前に X が情報を提供していれば、X は単独搭乗ができたことが分かる。

X は Y から合理的配慮の提供を受けるためには、意思表示が必要であった。前述したように、このことを障害者差別解消法第 8 条 2 項が定めている。したがって、本判決によれば、X の意思表示の時期は、搭乗手続きを行う時点以前ということになる。航空会社は、予約時から意思表示をしてもらう体制を整えている。シンガポール航空は、前述したように、事前の必要な手配のために、少なくとも出発の 48 時間前までにシンガポール航空まで連絡することを求めている。

この意思表示は、契約法上は、航空運送契約における顧客である障害者



の協力義務としての事前の情報提供義務と位置づけることができるであろう<sup>(15)</sup>。

#### 4. 結び

[1] の論点を含みつつ、[2] の論点を障害者差別解消法における合理的配慮と不当な差別的取扱いなどの観点から検討を行った。その結果、本判決は、合理的配慮と不当な差別的取扱いの禁止の法理から正当に説明できることが分かった。本判決は、障害者の意思表示と合理的配慮を契約法上の中に位置づけるために示唆をあたえる判例であると評価できる。

#### 注

- (1) 国土交通省 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 平成 29 年 3 月 3 頁以下。  
(<http://www.mlit.go.jp/common/001180785.pdf>)
- (2) 国土交通省 前掲注 (1) 3 頁以下。
- (3) 国土交通省 前掲注 (1) 2 頁以下。
- (4) 国土交通省 前掲注 (1) 2 頁以下。
- (5) 大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例  
(<http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/1203/00313458/jyorei3sabe.pdf>)
- (6) 大阪府障がい者差別解消ガイドライン  
([http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/1203/00314249/3003\\_guide\\_kaisetsu.pdf](http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/1203/00314249/3003_guide_kaisetsu.pdf)) 解説編  
([http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/1203/00314249/3003\\_guide\\_jirei.pdf](http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/1203/00314249/3003_guide_jirei.pdf)) 事例編
- (7) 国土交通省 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン 平成 30 年 5 月  
(<http://www.mlit.go.jp/common/001236569.pdf>)
- (8) 全日本空輸 おからだの不自由なお客様のご案内  
(<https://www.ana.co.jp/ja/jp/serviceinfo/share/assist/>)  
(<http://www.mlit.go.jp/common/001122672.pdf>)
- (9) 日本航空 お手伝いを希望されるお客様へのご案内  
(<https://www.jal.co.jp/jalpri/>)  
(<http://www.mlit.go.jp/common/001122673.pdf>)
- (10) シンガポール航空 お体の不自由なお客様へのサポート  
([https://www.singaporeair.com/ja\\_JP/jp/travel-info/special-assistance/disability-assistance/](https://www.singaporeair.com/ja_JP/jp/travel-info/special-assistance/disability-assistance/))

同 車椅子および他の補助器具

([https://www.singaporeair.com/ja\\_JP/jp/travel-info/special-assistance/mobility-aids/](https://www.singaporeair.com/ja_JP/jp/travel-info/special-assistance/mobility-aids/))

(11) 日本航空 国内旅客運送約款

(<https://www.jal.co.jp/dom/yakkan/>)

(12) 日本航空 国際運送約款 (旅客及び手荷物)

(<https://www.jal.co.jp/inter/carriage/index.html>)

(13) 全日本空輸 国内旅客運送約款

(<https://www.ana.co.jp/ja/jp/siteinfo/domestic/conditions-of-carriage/>)

(14) 全日本空輸 国際運送約款

(<https://www.ana.co.jp/ja/jp/siteinfo/international/conditions-of-carriage/>)

(15) 松井和彦「身体障害者の単独搭乗の拒否と航空会社の責任」判例時報 2039号 (2009年7月1日) 176頁以下 (判例評論 605号 30頁以下。)

浦川道太郎「身体障害者の航空機単独搭乗の拒否と航空会社の債務不履行責任」私法判例リマックス 40 (2010〈上〉) 49頁。

田口文夫「判例研究 身体障害者の航空機単独搭乗の拒否と航空会社の債務不履行責任」専修法学論集 110号 (2010年12月) 250頁以下。