

＜聴覚障害＞

■具体的な差別事例①

発生場所：社会福祉協議会

対象業種：旅行業

聴覚に障害のあるAさんは、その日の朝、新聞の折り込みチラシに載っていた旅行会社が企画した1泊2日のバスツアーを見つけました。それは九州の観光名所を巡り、温泉地に宿泊するツアーでした。以前から行って見たかった名所が幾つも入っており、夕食も豪華だったので、申し込みを決めました。しかし、一人で行くのはバスの長い道中が退屈なので、同じ聴覚に障害のある友人BさんにFAXを送り誘ってみたところ、「その日は空いているので一緒に行きます。」という返事が返ってきました。さあ、二人で申し込もうと思ってチラシを再度見ると、そこには申し込み先の電話番号しか載っていなかったため、仕方なく手話通訳が常駐している社会福祉協議会に行き、代わりに電話で申し込んでもらうことにしました。

二人と一緒に社会福祉協議会に行くと、対応してくれた手話通訳者は、その旅行会社に快く代理で電話し、順調に申し込み手続きは進みました。申し込み手続きの最後に、「私は手話通訳で、ツアーに行くのは聴覚障害者二人だけです。」と伝えると、電話の対応をしていた担当者は、戸惑ったのか急に対応の声がくもり、「しばらくお待ちください。」と言って、1分ほど待たされたのちに「本社と相談しますので、今回のお申し込みについては、一旦、保留にさせていただきます。結果が出ましたらこちらから改めて連絡を差し上げます。」と告げ、電話を切りました。

10分くらい待ったあと、先ほどの旅行会社から電話がかかってきました。かけてきたのは担当者の上司らしく「本社と協議した結果、大変残念ですが、今回の聴覚障害者2名様だけのツアー申し込みは、お断りさせていただきます。」と言いました。「これは聴覚障害者に対する差別ではないか。」と問い詰め、理由を尋ねたところ、上司の説明はこうでした。以前、聴覚障害者のお客様がツアーに参加されたことがありました。ツアーは当初順調に進んでいましたが、昼食後の観光地で、集合時刻が上手く伝わらなかったのか、バスの出発時刻になってもそのお客様は戻ってこられませんでした。お客様を現地に残してバスを出発させることはできなかつたため、辺りを40分以上探し、その後、無事、お客様は見つかったものの、最後に予定していた観光施設の営業時間に間に合わず、仕方なくそのまま宿に向かうことになりました。そのことで、他のツアー参加者からクレームがありました。このことがあってから、弊社では聴覚障害者だけのツアー参加は認めておらず、弊社が手配する有償の介助者をお客様の費用負担で同行させるのなら、ツアーの申し込みを承ることができる、と説明がありました。

この説明を受けた手話通訳者は、その上司に、「このお二人は非常に旅慣れており、そのような迷惑をかけることは絶対にありません。」と言いましたが、「社の方針なので。」と取り合ってもらえず、二人にそのことを説明すると、とても寂しそうに事務所を去って行かれました。