

障がいをお持ちのお客様に対する誤った対応に関するご報告とお詫び

マーリン・エンターテインメント・ジャパン株式会社は2018年4月21日、運営するレゴランド®・ディスカバリー・センター東京およびマダム・タッソー東京において、聴覚に障がいをお持ちの4名のお客様に対し、付き添われる健常者の方がおられなかったこと、そのため施設内でのお客様の安全確保に不安があることを理由に、ご入場をお断りするという対応をとりました。

これは、2016年に施行された障害者差別解消法に違反するのみならず、すべての方にエンターテインメントを提供するという弊社の企業理念にも反する、誤った対応でした。

弊社の誤った対応により、きわめてご不快な思いをされ、多大なご不便とご迷惑を被られたお客様に対し、心からお詫びを申し上げます。まことに、申し訳ございませんでした。

弊社は英国に本拠を置くマーリン・エンターテインメントの日本法人であり、マーリン・エンターテインメントが全世界共通で定めるポリシーに従って施設運営を行っています。その世界共通のポリシーには「あらゆる障がいをお持ちの方も施設内にご入場いただけます。障がいをお持ちの方のみのご入場も例外ではありません」と明記されています。

しかしながら、日本法人である弊社では、このポリシーに反し、「健常者の方の付き添いのない、障がいをお持ちのお客様のみでのご入場は、安全確保に不安があるため、お断りする」という、誤った認識を抱えておりました。さらに、弊社ホームページにも「レゴランド・ディスカバリー・センター東京では、全てのお客様の安全のために、障がい者手帳または療育手帳をご提示してご入場される方は、お付添いの方と一緒にご入場いただきますようお願いしております。」と、間違った記載をしておりました。(6月11日に削除/修正済み)

今回の事態について、これまでに、一般財団法人全日本ろうあ連盟様、経済産業省、港区からご指摘とご指導をいただき、弊社では、すでに以下の改善策を実施しております。

1. マーリン・エンターテインメントのグローバル・ポリシーを弊社の全従業員に周知・徹底する。
2. 障がいをお持ちのお客様への対応について、弊社全従業員への教育・研修を行う。
3. 弊社運営施設が障がいをお持ちのお客様にとってご利用しやすいかどうかを再点検し、バリアフリー化をさらに進めていく。

弊社は今後、今回のような事態を二度と起こさず、すべてのお客様に楽しんでいただけるサービスを提供できるよう、従業員一同、全力で取り組んでまいります。ご理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2018年6月21日

マーリン・エンターテインメント・ジャパン株式会社

