

2017年11月27日

お客さま 各位

新富良野プリンスホテル

料金の過収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルのレストラン「和食 からまつ」にて販売した一部商品について、料金を過剰に収受していた事実が判明いたしました。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ関係の皆さまには、多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

なお、本件については判明後、関係当局へ報告しております。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 販売した日時、場所、対象商品、販売数など

日 時	2017年11月22日（水）～11月24日（金）まで
場 所	「和食 からまつ」
対象商品	①サーモンといくら丼 ②海の幸の釜飯 ③海の幸丼
販売数	①1食 ②3食 ③2食

2. 内 容

対象商品の料金はそれぞれ①2,500円、②3,200円、③4,000円となっており、レストラン内のメニュー表等でもご案内しておりましたが、お支払時には誤って、お客さまより①3,800円、②3,750円、③4,300円をいただいております。

3. 判明した経緯

お客さまからのご指摘により判明いたしました。

4. 原 因

社内のシステムに料金を登録する際に、誤った金額を入力し、また、確認作業を怠ったため。

5. 再発防止策

システム入力時の確認を再度徹底いたします。

6. お客さまへの対応

当ホテルのWebサイト及び当該レストラン店頭にて「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。上記期間中に当該メニューをお召しあがりいただいたお客さまには、ご利用時の状況をお伺いしたうえで代金の差額を返金させていただきます。

7. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】新富良野プリンスホテル 管理
電話番号 (0167) 22-1112
受付時間 10:00～17:00 (全日)

以 上