

2013年6月24日

お客さま各位

ザ・プリンス パークタワー東京

## メニュー表示と異なった食材を使用していたことに関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルの「ルームサービス」においてメニュー表示と異なった食材を使用した料理を提供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。

当ホテルといたしましては、今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、今後、従業員一同、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。

なお、今般の事態を把握した後、速やかに、メニュー表示を見直し、現在は適切な表示で営業を行っております。

詳細は、下記のとおりです。

### 記

#### 1. ご提供した場所、対象商品、提供期間など

場 所 客室（ルームサービスでご提供）

対象商品 (1)「アメリカ産キャビア（20g）メルバトーストサワークリーム添え」

提供期間 2007年4月1日（日）～2013年6月5日（水）

ご利用人数 300名

内 容 客室内設置メニューには「ロシア産キャビア（20g）メルバトーストサワークリーム添え」と表示しておりましたが、ロシア産キャビアではなくアメリカ産キャビアを提供しておりました。

ホームページには適正な表示をし、オーダー時には、その旨をご説明させていただいておりましたが、一部ご説明が不足していた可能性がございます。

(2)「フレッシュジュース オレンジまたはグレープフルーツ」

提供期間 2009年4月1日（水）～2013年6月5日（水）

ご利用人数 18,419名

内 容 客室内設置メニュー・ホームページには「フレッシュジュース オレンジまたはグレープフルーツ」と表示しておりましたが、フレッシュジュースではなく冷凍保存したフローズンジュースを提供しておりました。

(3)「鮮魚と浅利ドライトマトのアクアパッツァ」

提供期間 2006年4月11日（火）～2013年6月5日（水）

ご利用人数 1,888名

内 容 客室内設置メニュー・ホームページには「鮮魚と浅利ドライトマトのアクアパッツァ」と表示しておりましたが、鮮魚ではなく冷凍保存した生魚を提供しておりました。

(4)「鮮魚と帆立貝のオリエンタル風」

提供期間 2013年1月10日（木）～2013年6月5日（水）

ご利用人数 77名

- |     |  |
|-----|--|
| 内 容 | 客室内設置メニューには「鮮魚と帆立貝のオリエンタル風」と表示しておりましたが、鮮魚ではなく冷凍保存した生魚を提供しておりました。 |
|-----|--|
- (5)「産地直送鮮魚と帆立貝のナージュ」
- |       |   |
|-------|---|
| 提供期間  | 2006年4月11日(火)～2013年6月5日(水)  |
| ご利用人数 | 2,720名  |
| 内 容   | セット料理の一部として提供した「産地直送鮮魚と帆立貝のナージュ」において、鮮魚ではなく築地から仕入れ冷凍保存した生魚を提供しており、客室内設置メニューには「産地直送鮮魚」、ホームページには「鮮魚」とそれぞれ表示しておりました。 |
- (6)「特選牛フィレ肉のポアレ、香り豊かな赤ワインソース」
- |       |  |
|-------|--|
| 提供期間  | 2006年4月11日(火)～2013年6月5日(水)   |
| ご利用人数 | 2,720名   |
| 内 容   | セット料理の一部として提供した「特選牛フィレ肉のポアレ香り豊かな赤ワインソース」において、特選牛フィレではなく国産牛フィレを提供しており、ホームページには適正な表示をしておりましたが、客室内設置メニューには「特選牛フィレ」と表示しておりました。 |
- (7)「国産地鶏とところどころ野菜のフリカッセ」
- |       |  |
|-------|--|
| 提供期間  | 2006年4月11日(火)～2013年6月5日(水)   |
| ご利用人数 | 1,584名   |
| 内 容   | 客室内設置メニュー・ホームページには「国産地鶏とところどころ野菜のフリカッセ」と表示しておりましたが、国産地鶏ではなく国産銘柄鶏(越乃鶏)を提供しておりました。 |
- (8)「特選牛フィレステーキサンドウィッチ」
- |       |  |
|-------|--|
| 提供期間  | 2006年4月11日(火)～2013年6月5日(水)   |
| ご利用人数 | 4,296名   |
| 内 容   | 単品料理として提供した「特選牛フィレステーキサンドウィッチ」において、特選牛フィレではなく国産牛フィレを提供しており、ホームページには適正な表示をしておりましたが、客室内設置メニューには「特選牛フィレ」と表示しておりました。 |
- (9)「生ビール(アサヒ熟撰)グラス370ml」
- |       |   |
|-------|---|
| 提供期間  | 2008年4月1日(火)～2013年6月5日(水)   |
| ご利用人数 | 291名  |
| 内 容   | 客室内設置メニュー・ホームページには「生ビール(アサヒ熟撰)グラス370ml」と表示しておりましたが、アサヒ熟撰ではなくアサヒスーパードライを提供しておりました。 |

## 2. 判明した経緯

グランドプリンスホテル新高輪のレストランをご利用いただきましたお客さまから、メニュー表示と異なった食材を使用しているのではないかとの投稿が、他社予約WEBサイトにあり、その後、当ホテルにおいても社内調査を実施した結果、上記の事実が判明いたしました。

## 3. 対 応

- (1) 判明後直ちに、監督官庁に報告いたしました。
- (2) プリンスホテルのホームページ、当ホテルのホームページ(「宿泊プラン一覧」「客室一覧」)および客室内に「お詫びとお知らせ」を設置させていただいております。
- (3) 6月24日から「お客さま窓口」を開設し、ご連絡を頂戴したお客さまには、ご利用状況を

お伺いしたうえで代金を返金させていただきます。

#### 4. 原因

- (1) メニューを作成する調理部門、食材の発注・仕入れをする購買部門、メニュー表示をするレストラン部門の間において、情報伝達の仕組みに不備がありました。
- (2) 従業員の景品表示法・JAS法の理解不足・知識不足から、表示についての認識が誤っていました。

#### 5. 再発防止策

- (1) 調理部門、購買部門、レストラン部門との連携による使用食材と表示のチェック体制をさらに強化いたします。  
産地、ブランド、固有名称などが誤表記にならないよう、調理部門が作成したメニュー内容と購買部門が発注・仕入れをする食材を事前に照会したうえ発注するとともに、メニュー表示を行うレストラン部門とも、その情報を共有いたします。
- (2) チラシ・メニュー等の表示に関するチェック機能をさらに強化いたします。  
レストラン部門内において、店内のメニュー、WEBやチラシに表記する内容とご提供するメニューを事前に照会・確認いたします。
- (3) 景品表示法・JAS法に関する社内講習会を実施し、グループワークを中心に従業員の意識・知識の向上を図ります。

#### 6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】ザ・プリンス パークタワー東京

電話番号 03 - 5400 - 1111

受付時間 10:00 A.M. ~ 6:00 P.M.

以上