

お客さま各位

万座高原ホテル

### 異物混入に関する調査報告について

2019年10月16日に公表しました、当ホテルのレストラン「白根」において、お客さまに朝食ブッフェでご提供したお料理に、義歯のようなものが混入していた件について、調査が完了しましたのでお知らせいたします。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。

詳細は下記のとおりです。

#### 記

##### 1. 概要

- (1) 発生日時 2019年10月13日（日）8:10A.M.頃（お客さまからご指摘いただいた時間）
- (2) 対象店舗 レストラン「白根」
- (3) 対象料理 ハッシュドポテト
- (4) 混入物 義歯のようなもの（約1.0cm） 1個

##### 2. 判明した経緯

お客さまからご指摘があり判明いたしました。

##### 3. お客さまへの対応

当ホテルWebサイト及び当該レストランの店頭にて「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。

なお、現在までのところ、健康被害のお申し出はございません。また、同様のご指摘は他にはございません。

##### 4. 調査結果

当該料理に使用した食材の納品元が分析調査を行ったところ、混入物の成分や外観、形状から、歯科治療に使用された歯の修復材（詰め物）の可能性が高いことが判明いたしました。当該レストランの関係者に歯科検査を実施したところ、当該レストラン関係者の義歯ではありませんでした。また、食材の納品元では金属探知機による品質検査を行っており、当該食材製造時に金属探知機が正常に作動していたことを確認できたため、当該混入物が納品元で混入した可能性が低いことが判明いたしました。

以上より、異物混入の経路・原因の特定には至りませんでした。

##### 5. 再発防止策

- (1) 料理提供時に異物が混入していないことの見視による確認を強化・徹底します。
- (2) 従業員の下痢、発熱、風邪などの健康状態チェックに加え、歯の治療状況についても適宜確認します。
- (3) 就業前チェックとして、着衣のポケットなどに作業上不要な所持品を持ち込んでいないかの確認を再徹底します。

##### 6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】万座高原ホテル 「お客さま窓口」

電話番号 0279-97-3112

受付時間 9:30A.M.～5:00P.M.（全日）

以上