

2022年1月14日

お客さま各位

軽井沢プリンスホテル イースト

代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 ポルト」で販売した一部商品について、代金を過剰に収受していたこと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、本件については判明後、関係当局に報告のうえ、現在は適正な価格で販売しております。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 概要

- (1) 販売期間 27日間【2021年12月11日(土)・12日(日)、12月18日(土)～2022年1月11日(火)】
- (2) 販売場所 軽井沢プリンスホテル イースト「レストラン ポルト」
- (3) 対象商品

商品名	販売数	正規料金	受領金額	過収受金額
① から・ポテセット(生ビールジョッキセット)	19	1,300円	1,350円	50円
② から・ポテセット(生ビールグラスセット)	56	1,000円	1,050円	50円
③ から・ポテセット(赤または白グラスワインセット)	12	1,000円	1,050円	50円

※料金はいずれも消費税が含まれております。

2. 判明した経緯

2022年1月11日(火)に担当従業員が販売価格に誤りがあることに気づき、判明いたしました。

3. 原因

販売価格を管理している会計システムに当該商品の料金を設定する際、誤った金額で登録し、確認作業を怠ったため。

4. お客さまへの対応

- (1) 判明後、直ちに会計システム上の価格登録を適切に修正いたしました。
- (2) 当ホテル内で現在販売しているすべての商品の価格を確認し、会計システムの設定に誤りがないことを確認いたしました。
- (3) 当ホテルのWebサイト及び当該レストラン店頭に「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。
- (4) 上記期間中に対象商品をご注文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、代金の差額を返金いたします。

5. 再発防止策

会計システムでの販売価格の登録時において、正確な作業の徹底を図るとともに、確認体制を強化いたします。

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】軽井沢プリンスホテル「レストラン係」

電話番号 0267-41-0385(直通)

受付時間 10:00A.M. ～ 5:00P.M.(全日)

以上