2026 年 11 月 11 日

各位

箱根湯の花プリンスホテル

異物混入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において、お客さまにご提供した商品に異物が混入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あげます。
当ホテルといたしましては、今般の事態を重く受け止め、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。
詳細につきましては下記のとおりです。

記

1.概要

(1)判明日時　2026 年 11 月 3 日(火・祝)　6:45P.M.頃(お客さまからご指摘をいただいた時間)
(2)提供場所　お食事処
(3)対象商品　湯の花会席の寄せ鍋
(4)混 入 物　プラスチック片(約 3.4cm)

2.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。

3.原因

当ホテルにて、厨房設備、調理器具について破損の有無を点検いたしましたが、原因の特定に至っておりません。

4.対応

当ホテルの Web サイトおよび当該店舗に「お詫びとお知らせ」を掲出しました。なお、現在までのところ、健康被害のお申し出や同様のご指摘はございません。

5.再発防止策

厨房設備、調理器具などの破損の有無の確認、ならびに調理および料理提供時の目視による確認を再度徹底するとともに、原因判明後に、適切な再発防止策を講じてまいります。

6.本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】箱根湯の花プリンスホテル
電話番号　0460-83-5112(代表)
受付時間　10:00A.M.～5:00P.M.(全日)

以上