

2019年10月16日

お客さま各位

万座高原ホテル

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「白根」において、お客さまに朝食ブッフェでご提供した料理に、義歯のようなものが混入していたとのご指摘がございました。

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。

本件については判明後、管轄の保健所へ報告するとともに、混入原因を特定するべく、調査を行っております。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 概 要

- (1)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

対象店舗をご利用いただいたお客さまからご指摘があり判明いたしました。

3. 原 因

当ホテル関係者の義歯が混入した可能性につきまして、調理担当者、提供担当者、調理場に入出する担当者に対して聞き取り調査及び歯科検診による確認を実施中ですが、現在のところ原因の特定には至っておりません。また、対象料理の納品元にも混入の可能性について調査を依頼しております。

4. 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。

5. 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