

お客さま各位

軽井沢プリンスホテル

温泉水の供給が停止した状態で営業していたことに関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルの温泉施設「MOMIJI HOT-SPRING」において、温泉水をくみ上げるポンプの故障・停止により、一定期間、温泉水の供給が停止した状態で営業を行っ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。なお、本件については、判明後ただちに所轄保健所に報告いたしました。現在は入浴料金、入湯税は頂かず、沸かし湯にて営業しております。詳細につきましては下記のとおりです。

記

1.概要

- (1) 対 象 施 設 軽井沢プリンスホテル ウェスト温泉施設
「MOMIJI HOT-SPRING」（源泉名：軽井沢もみじ山温泉）
- (2) 対 象 期 間 2023 年 9 月 7 日(木)～9 月 19 日(火) ※告知なく沸かし湯にて営業をしていた期間

2.内容

ポンプの故障により温泉水の供給が止まっている状態で、加水のみの沸かし湯で営業し、入浴料金および入湯税を頂いておりました。

3.判明した経緯

9 月 19 日に温泉ポンプが停止していることに温泉の管理を担当している協力会社の従業員が気づき、確認したところ 9 月 7 日時点で温泉水の供給が止まっていることが判明いたしました。

4.対応

- (1)判明後、直ちに温泉水供給ポンプの修繕工事を依頼し、温泉内の効能表示物を撤去いたしました。
なお、現在は入浴料金、入湯税は頂かず、沸かし湯にて営業しております。
- (2)判明後、所轄保健所に報告のうえ、当ホテルの Web サイトに「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。
- (3)上記期間中、同温泉をご利用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個別にご対応させていただきます。

5.再発防止策

定期的なメンテナンスと温泉設備遠隔監視システムの確認体制を再度徹底いたします。

6.温泉再開時期

当ホテルの公式 Web サイトにてご案内いたします。

7.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 管理
電話番号 0120-228-332（直通）
受付時間 10:00A.M. ～ 5:00P.M.（全日）

以 上