

2013年11月7日

各位

使用食材とメニュー表示が異なっていたことに関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営しているホテルのうちすでに公表済の3ホテルを除き、13軒のホテルの中の14のレストラン、および宴会場において使用食材とメニュー表示とが異なる事例があることが判明いたしました。

長年にわたり弊社チェーンホテルを信頼しご愛顧いただいている多くのお客様、お取引いただいている生産者の皆様、そして関係各方面の皆様にご迷惑をおかけしたばかりでなく、弊社および弊社チェーンホテルに対するご期待とご信頼を裏切る結果となりましたことを深くお詫び申し上げます。

尚、問題が確認されたメニュー品目につきましては、これまでにすべて是正済でございますが、本日消費者庁に対し今回の事実関係について報告済であり、今後同庁から調査・指示・命令が行われる場合にはこれに従い協力して参ります。

このような問題を二度と起こさないよう、速やかに再発防止策を実施するとともに、経営陣および社員の意識改革と教育の徹底を図り、信頼回復に全力で取り組んで参ります。

【再発防止への取り組み】

- (1) この度のことは、チェーン本部、ホテルの幹部から現場スタッフに至るまで、食の提供に携わるスタッフの認識と知識の不足が主要因であると考えます。したがってスタッフ一人ひとりのお客様の商品選択のツールとしてご提供するメニューの正確性に対する厳しい自覚を促し、景品表示法等の関係法令および監督官庁のガイドラインについての理解に万全を期すべく、教育研修を徹底的に実施して参ります。
- (2) 監査を通じて実態の定期的確認を行うことが不可欠ですから、今後チェーン本部が行う定期監査項目の中に「メニュー表示の妥当性に関する検証」を盛り込み、チェックを行う側の専門知識を高めることで、本部の権限と責任においてしっかりとチェックする体制を構築いたします。また、より客観的かつ専門的な目線でチェックを行うことを目的として、第三者機関によるチェック体制の構築に向け検討に着手しております。
- (3) メニューの作成は、調理部門、商品企画部門、および調達部門の協力のもとで実施されます。これら三者が相互にチェックアンドバランスの機能を果たすよう業務プロセスの見直しを図るとともに、幹部が出席する責任者会議において最終承認を行う体制を確立いたします。

株式会社JALホテルズ

代表取締役社長 マルセル・ファン・アルスト

【お客様からのお問い合わせ先】

ホテル名	電話番号	受付時間	ホームページ
ホテル日航成田	0476-32-0027	9：30AM～6：00PM (土日祝を除く)	www.nikko-narita.com/
ホテル日航東京	03-5500-5579	9：30AM～6：00PM (土日祝を除く)	www.hnt.co.jp/
川崎日航ホテル	044-244-4441	9：30AM～5：30PM (土日祝を除く)	www.kawasaki-nikko-hotel.com/
ホテル日航新潟	025-240-1872	(平日)9：00AM～5：00PM (土日祝)10：00AM～6：00PM	www.hotelnikkoniigata.jp/
ホテル日航大阪	06-6244-1140	10：00AM～6：00PM (土日祝を除く)	www.hno.co.jp/
ホテル日航姫路	079-224-4154	9：00AM～6：00PM	www.hotelnikkohimeji.co.jp/
ホテル日航奈良	0742-35-5531	10：00AM～6：00PM	www.nikkonara.jp/
ホテル日航倉敷	086-423-2122	9：30AM～5：00PM	www.nikko-kurashiki.com/
ホテル日航アリビラ	098-923-2015	9：30AM～5：00PM	www.alivila.co.jp/
ホテル日航那覇/ グランドキャッスル	098-886-5466	9：30AM～5：00PM	www.hotelnikkonaha.co.jp/
ホテル JAL シティ田町 東京	(平日)03-5442-0527 (土日祝)03-5444-0202	9：30AM～6：00PM 10：00AM～7：00PM	www.tamachi.jalcity.co.jp/
ホテル JAL シティ長崎	095-825-2580	9：00AM～6：00PM	www.nagasaki.jalcity.co.jp/
ホテル JAL シティ那覇	098-866-2974	9：00AM～6：00PM	www.naha.jalcity.co.jp/

【ニッコー・ホテルズ・インターナショナル&ホテルJALシティ】

メニュー名称	使用食材名	表示	ホテル	店舗
中国料理の業界慣行を是正せずに放置していたケース				
バナメイエビを芝エビとしてメニュー表記していたケース			ホテル日航姫路	桃李
			ホテル日航東京	唐宮
			ホテル日航成田	桃李、宴会
			ホテル日航那覇/グランドキャッスル	舜天
			ホテル日航大阪	桃李 ルームサービス
			ホテルJALシティ田町 東京	龍王
			ホテルJALシティ長崎	宴会
ホワイトエビ、ブラックタイガーなどを大正エビ、車海老としてメニュー表記していたケース			ホテル日航姫路	桃李
			川崎日航ホテル	宴会
			ホテル日航成田	サンセットラウンジ
			ホテル日航那覇/グランドキャッスル	舜天
			ホテルJALシティ田町 東京	龍王
			ホテルJALシティ長崎	宴会
			ホテル日航アリビラ	金紗沙、宴会
イセエビ科ミナミイセエビ属の外国産のイセエビを「伊勢海老」と表記したケース				
イセエビの属の違いまで認識せず、そのまま伊勢海老と表記していたケース			川崎日航ホテル	宴会
			ホテル日航東京	唐宮
			ホテル日航新潟	宴会
			ホテルJALシティ田町 東京	龍王 宴会
			ホテル日航奈良	宴会
			ホテル日航那覇/グランドキャッスル	舜天
			ホテルJALシティ那覇	ボナベティ
メニューに加工肉であることを明記すべきところ記載しなかったケース				
ステーキ	加工肉	ステーキ	ホテル日航那覇/グランドキャッスル	富士
			ホテル日航大阪	セリーナ
一部表記と異なる食材が混在しているにも関わらずメニュー上は総称的に記載していたケース				
無農薬野菜サラダ	トマト・アンティープは無農薬でない	無農薬野菜	ホテル日航倉敷	八間蔵
フランス産チーズとオーガニック野菜のサラダ	一部通常の野菜	オーガニック野菜	ホテルJALシティ田町 東京	宴会
和栗のモンブラン(季節メニュー)	一部国産以外を使用	和栗	ホテル日航大阪	セリーナ・ラウンジ
使用食材とメニュー表示の食材の違いを明確に認識していなかったケース				
モーニングセットの中のフレッシュジュース	100%ジュース	フレッシュジュース	ホテルJALシティ田町 東京	ピシーズ
ズワイガニからむき身の紅ズワイガニに仕入れを変更した際、メニュー表示を怠ったケース				
ずわい蟹すり流し 蝶湯葉 ミニ青梗菜	紅ズワイガニ	ズワイガニ	川崎日航ホテル	宴会
原価を低減し安価に提供することを優先したことにより引き起こされたケース				
ロコ貝(俗称チリアワビ)を鮑としてメニュー表記していたケース			ホテル日航成田	桃李
			ホテル日航姫路	桃李
			ホテルJALシティ田町 東京	龍王
フカヒレスープにフカヒレの他、一部人エフカヒレを使用したケース			ホテル日航姫路	桃李
			ホテルJALシティ田町 東京	龍王
牛肉100%のチーズハンバーグステーキ	牛肉、一部合挽肉	牛肉		ピシーズ

* JRタワーホテル日航札幌、ホテル日航ノースランド帯広、ホテル日航熊本につきましては既にホテルにて公表済ですので、リストからは除いております。