

2013年11月5日

お客さま各位

株式会社東急ホテルズ

実際に使用された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、東急ホテルズ全45ホテルが営業する110レストラン（子会社営業施設含む）30宴会施設を対象に調査したところ、そのうち20ホテルの営業する22レストラン・7宴会施設において、実際に使用された食材とメニュー表示が異なっていた事実が、下記および添付資料の通り判明いたしました。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ関係者の皆さまには、多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社といたしましては、今般の事態を厳粛かつ重く受け止め、今後、役職員一同、再発防止と信頼回復に向けて全力で取り組んでまいります。

記

1. 判明した事実

実際に使用された食材とメニュー表示に相違がありました。（詳細は添付資料の通り）

○主なもの

- ・海老に関する表示 4ホテル（4レストラン・2宴会施設）
- ・ステーキに関する表示 6ホテル（5レストラン・4宴会施設）

2. 事実判明の経緯

昨今の食品表示に関する一連の報道を受けて、メニュー表示に関する特別調査委員会を設置し、全ホテルにおける食材とメニュー表示の調査を実施したところ、今般の事実が判明いたしました。このため社長を本部長とする緊急対策本部を設置し、本件に対応しております。

3. 主な原因

（1）景品表示法等の理解不足・知識不足により、表示についての認識が誤っておりました。

例）「芝海老」・・・「芝海老」と表示しておりましたが、「バナメイ海老」を使用しておりました。

「ステーキ」・・・牛脂注入加工肉を使用しておりましたが、加工肉の表示がありませんでした。

（2）メニューを作成する調理担当、食材を発注する購買担当、メニュー表示をするレストラン・宴会担当の間において、情報伝達・確認の仕組みに不備がありました。

例）「霧島産黒豚」・・・「鹿児島産黒豚」に変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。

「羅臼産真ほっけ」・・・礼文産に変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。

#### 4. お客さまへの今後の対応について

株式会社東急ホテルズ内に「メニュー表示に関するお客さま専用窓口」を設置いたします。レシート・クレジット利用控え等お示しいただいた場合、所定の手続きの後、1レシート（1回のご利用）につき2,000円の弊社ギフトカードを、ご自宅またはご勤務先にお送りいたします。

#### 【連絡先】 東急ホテルズ「メニュー表示に関するお客さま専用窓口」

電話番号：03-3477-6568

受付開始：11月6日（水）9：30より

受付時間：9：30～17：30（平日）

※土、日、祝祭日を除く

#### 5. 再発防止策

メニュー表示の重要性について理解を深めるための社内教育を徹底するとともに、再発防止のためのメニュー表示管理システムを構築し、適切に運用してまいります。

具体的な運用方法は以下の通りです。

##### (1) 社内教育の徹底

従来から景品表示法等に関する法令や事例について関係するスタッフへの講習会を行ってまいりましたが、今般の事態を踏まえ、講習会内容の見直しを行うとともに、講習会参加者に理解されているかどうかのチェックを強化してまいります。

##### (2) メニュー表示管理システム

東急ホテルズ共通の「メニュー表示チェックシート」を活用し、下記の手順に従いメニュー表示に関する適切な管理を実施してまいります。

##### (ステップ1)

- ・各ホテルは、メニューの新規作成や変更が生じた場合、「メニュー表示チェックシート」を活用して、調理、仕入・購買、レストラン・宴会サービス、マーケティングの各担当者から総支配人までが表示のチェックを行います。
- ・その際、特定の産地や銘柄を表示する食材は、必ず商品規格証明書などの根拠となる書類を添付します。

##### (ステップ2)

- ・各ホテルのチェックが終了後、本部にて再度確認します。また、定期的に第三者機関のチェックを受けることとします。

##### (ステップ3)

- ・上記のチェックで、誤表示やお客さまに誤解を与える表示がないことを確認したメニューを各ホテルにフィードバックし、メニューブックとして使用します。

※各ホテルは、メニューの新規作成や変更がない場合も、毎月本部に報告します。

※本部監査担当により行われる各ホテルへの内部監査の際、新たな監査項目として、上記作業が適切に行われているかのチェックを加えます。

※添付資料 別紙-1 東急ホテルズ レストラン・宴会場一覧表  
別紙-2 実際に使用された食材とメニュー表示食材の一覧表

以上

※実際に使用された食材とメニュー表示が異なっていた施設について網掛けにて表示しております。

運営形態	ブランド	ホテル名	レストラン・宴会場	店舗数	レストラン名	
直営	ホテル	ザ・キャピトルホテル東急	直営レストラン	6	中国料理「星ヶ岡」 日本料理「水簾(すいれん)」 オールデイダイニング「ORIGAMI」 ラウンジ「ORIGAMI」 ザ・キャピトルバー ペストリーブティック「ORIGAMI」	
			宴会場	1	宴会場	
		セルリアンタワー東急ホテル	直営レストラン	4	ガーデンキッチン「かるめら」 ガーデンラウンジ「坐忘」 タワーズレストラン「クーカーニョ」 タワーズバー「ペロビスト」	
			業務委託レストラン	2	日本料理「金田中 草」 中国料理「szechwan restaurant 陳」	
			宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	5	フランス料理レストラン「ロワール」 鉄板焼「グリルルーム」 コーヒーハウス「モンマルトル」 アトリウムラウンジ「グリーンデルワールド」 メインバー「フォンタナデイトレビ」	
		名古屋東急ホテル	業務委託レストラン	2	中国料理「南国酒家」	
			宴会場	1	日本料理「なだ万」 宴会場	
			直営レストラン	2	レストラン「風花(Kazahana)」 中国料理「星ヶ岡」	
		京都東急ホテル	業務委託レストラン	1	京料理「たん熊 北店」	
			宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	4	フランス料理「クイーン・アリス」 カフェスカ ラウンジ「ソマーハウス」 バー「ジャックス」	
		横浜ベイホテル東急	業務委託レストラン	2	中国料理「トゥーランドット 游仙境」 日本料理「大志満」	
			宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	4	レストラン「シャングリ・ラ」 「やえびし」(和食・寿司・鉄板焼) バーベキューハウス(12月～3月15日はクローズ) バー「ムーンシエル」(カフェテラス)	
		リゾート	宮古島東急リゾート	直営レストラン	4	宴会場
				宴会場	1	宴会場
			伊豆今井浜東急リゾート	直営レストラン	6	レストラン「シャングリ・ラ」 ステーキハウス「舞子浜」 日本料理「あづま」 バー「エル・ロカ」 ティーラウンジ「フローラ」 シーサイドテラス(夏期のみ)
				宴会場	1	宴会場
				直営レストラン	3	レストラン「フェニックス」 日本料理「はまゆう」 ラウンジ
		下田東急ホテル	宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	3	フランス料理「シャモニー」 日本料理「万葉」 ラウンジ&バー「ザ・ロッジ」	
		白馬東急ホテル	宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	3	レストラン「ラーブル」 和食堂「からまつ」 バー「メーブル」	
		札幌エクセルホテル東急	宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	4	レストラン「ガーデニア」 バー「ベガサス」 日本料理「あづま」 中華料理「蓬莱」	
		成田エクセルホテル東急	宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	3	「赤坂スクエアダイニング」レストランコーナー 「赤坂スクエアダイニング」サロンコーナー 「赤坂スクエアダイニング」テラスコーナー	
		赤坂エクセルホテル東急	宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	3	日本料理「旬彩」 レストラン「アビエント」 ラウンジ「エスタシオンカフェ」	
		渋谷エクセルホテル東急	宴会場	1	宴会場	
			直営レストラン	1	カフェ&ダイニング「フライヤーズテーブル」	
		羽田エクセルホテル東急	直営レストラン	1	レストラン「リコモント」	
		富山エクセルホテル東急	直営レストラン	1	レストラン「てまり」	
		金沢エクセルホテル東急	直営レストラン	2	ラウンジ	
業務委託レストラン	1		加賀料理「金茶寮」			
宴会場	1		宴会場			
博多エクセルホテル東急	直営レストラン	1	チョコレートグリル「ケヤキ」			
	業務委託レストラン	1	博多「なぎの木」中洲			
	宴会場	1	宴会場			

東急ホテルズレストラン・宴会場一覧表(2013年11月現在)

直営	イン	18	札幌東急イン	直営レストラン	1	wine&dine「サウスウエスト」
				宴会場	1	宴会場
		19	新橋愛宕山東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		20	渋谷東急イン	直営レストラン	1	レストラン「ハシユハシユ」
				宴会場	1	宴会場
		21	吉祥寺東急イン	直営レストラン	1	吉祥ダイニング
				宴会場	1	宴会場
		22	大森東急イン	直営レストラン	3	レストラン「シャングリ・ラ」
						バー「シャングリ・ラ」
						ティーラウンジ「モンシェリー」
		23	新潟東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		24	松本東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		25	名古屋栄東急イン	直営レストラン	1	レストラン「ひしや」
				宴会場	1	宴会場
		26	大阪東急イン	直営レストラン	1	レストランカフェ「リトルモンスター」
				宴会場	1	宴会場
		27	新大阪江坂東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		28	高松東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		29	松江東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		30	徳島東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		31	神戸東急イン	直営レストラン	1	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	宴会場
		32	松山東急イン	直営レストラン	1	レストラン「ピノモンテ」
				宴会場	1	宴会場
		33	下関東急イン	直営レストラン	2	レストラン「シャングリ・ラ」
				宴会場	1	カフェラウンジ 宴会場
		34	鹿児島東急イン	直営レストラン	2	レストラン「シャングリ・ラ」
	宴会場			1	ティーラウンジ「さくら」 宴会場	
	ビズ		35 ホテル東急ビズフォート那覇	業務委託レストラン	1	宿泊者専用ラウンジ
			36 ホテル東急ビズフォート神戸元町	業務委託レストラン	1	宿泊者専用ラウンジ
37 ホテル東急ビズフォート博多			業務委託レストラン	1	宿泊者専用ラウンジ	
合計			直営計	76		
			業務委託計	12		
			宴会場計	30		
FC	イン	1	釧路東急イン		1	レストラン「シャングリ・ラ」
					1	レストラン「シャングリ・ラ」
		3	上田東急イン		2	レストラン「ブーランジェ」洋食 和食「なぶら」
					1	レストラン「シャングリ・ラ」
		5	小倉東急イン		1	朝食会場
					1	雑魚屋
	7	ホテル東急ビズフォート広島		1	宿泊者専用ラウンジ	
	8	蓼科東急リゾート		4	レストラン「フレグラント」 レストラン「メープルリーフ」 ラウンジ「アゼリア」 レストラン「からまつ」	
合計			8	レストラン小計2	12	
IRS				1	クイーン・アリスカフェ(南町田)	
				1	ロビーラウンジ(文化村)	
				1	ドゥマゴパリ(文化村)	
				1	ダイヤモンドターム(大井競馬場)	
				1	アリスダイニング(中部国際空港)	
				1	海上楼(中部国際空港)	
				1	クイーン・アリスアクア(中部国際空港)	
				1	デリ&カフェ(中部国際空港)	
				1	プレスクラブ(日本外国特派員協会)	
				1	クイーン・アリスガーデンテラス日吉	
総合計	45		レストラン合計	110		
			宴会場合計	30		

実際に使用された食材とメニュー表示食材の一覧表

ホテル名	施設名	メニュー表示食材	実際に使用された食材と表示の内容	販売期間	メニュー名	提供数	メニュー名	提供数	メニュー名	提供数	
ザ・キャピトルホテル 東急	星ヶ岡	芝海老	「芝海老」と表示していましたが、「バナメイ海老」を使用しておりました。	2010/10～2013/10	芝海老と豆腐の煮込み	154	芝海老の甘酢おこげ	172	芝海老の卵白衣揚げ	302	
				芝海老とグリーンピース炒め	506	芝海老のチリソース炒め	158	芝海老と葱の辛子炒め	17,392		
		車海老	「車海老」と表示していましたが、「フワワー海老」を使用しておりました。	2010/10～2013/10	芝海老とスイートコーンの炒め	3,141					
				殻付き車海老の煮揚げ	2,188	車海老のチリソース炒め	8,394	車海老衣揚げ辛子炒め	1,100		
				車海老とアスパラ炒め	4,008	車海老の黒豆ソース炒め	1,802				
	宴会	大正海老	「大正海老」と表示していましたが、「フワワー海老」を使用しておりました。	2013/09～2013/10	大正海老ときのこの炒め	3,731					
				2010/10～2013/10	松茸と大正海老のXO醤炒め	13,256	ホタテと大正海老のXO醤炒め	1,643			
				2011/2～2013/10	霧島産黒豚	105					
				2013/7～2013/10	霧島産黒豚	577					
				2010/10～2013/10	宴会プラン：芝海老料理	10,948					
宴会	車海老	「車海老」と表示していましたが、「フワワー海老」を使用しておりました。	2010/10～2013/10	宴会プラン：車海老料理	17,052						
			2010/10～2013/10	宴会プラン：大正海老料理	672						
			2010/10～2013/10	宴会プラン：霧島産黒豚	450						
			2010/10～2013/10	宴会プラン：霧島産黒豚	450						
			2010/10～2013/10	宴会プラン：霧島産黒豚	450						
名古屋東急ホテル	南国酒家 (業務委託先店舗)	有機豆腐	手作り木綿豆腐に変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。	2011/10～2013/10	マーボー豆腐 土鍋仕立て	500	山椒4種ベッパ入り辛マーボー豆腐	250	たらば蟹入り有機豆腐のうす塩煮込み	50	
				2011/10～2013/10	具だくさんの有機豆腐の醤油土鍋煮込み	40					
		手作り点心	手作り点心七種と表示されておりましたが、四種が既製品を使用しておりました。	2011/10～2013/10	天然海老蒸しギョウザ	2,820	ふかひれギョウザ	4,290	ショーロンポー	3,650	
				2008/11～2013/10	中国式パン	2,500					
		活アオイカ	加工品に変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。	2008/11～2013/10	活アオイカと彩り野菜の自家製XO醤炒め	375	活アオイカと季節野菜の天日塩炒め	625	活アオイカとカシューナッツの辛み炒め	375	
				2008/11～2013/10	活アオイカと季節野菜のブラックビーコン炒め	135					
		宮崎県産ハーフ豚	「岩手県産ハーフ豚」に変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。	2008/11～2013/10	ハーフ豚の広東風豚豚	428	ハーフ豚の黒酢豚豚	428	ハーフ豚の広東風煮込み	428	
				2008/11～2013/10	ハーフ豚とキャベツの味噌炒め	428	ハーフ豚と季節野菜のブラックビーコン炒め	428	ハーフ豚のスライス 特製ガーリックソース	428	
		舟山産クラゲ	「大連産」に変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。	2010/10～2013/10	舟山産 肉厚クラゲ	540					
				2011/10～2013/10	三河産地鶏の蒸し鶏ネギソースガ特製ソース	120	三河産地鶏のごま辛子ソース(バンバンジー)	240			
京都市東急ホテル	星ヶ岡	芝海老	「芝海老」と表示していましたが、「バナメイ海老」を使用しておりました。	2013/10～2013/10	芝海老のチリソース炒め	110	芝海老とアスパラガスの香り炒め	110			
				2013/4～2013/10	芝海老と豆腐の塩味煮込み	183					
				2012/4～2013/10	芝海老と蟹肉の塩煮込み	16	芝海老のチリソース煮	274			
				2012/4～2013/10	車海老とグリーンアスパラガスの炒め	163					
				2013/4～2013/10	車海老衣揚げ 辛子炒め	88	車海老、グリーンアスパラガスの炒め	88			
		車海老	「車海老」と表示していましたが、「フワワー海老」を使用しておりました。	2013/4～2013/10	車海老のクリームマヨネーズ炒め	183	車海老とグリーンアスパラガスの塩炒め	183			
				2012/4～2013/10	車海老のチリソース炒め	287	車海老のクリームマヨネーズ炒め	75	車海老と野菜の黄金ハウダース炒め	16	
				2012/4～2013/10	車海老とグリーンアスパラガスの香り炒め	56	車海老の8年熟成香酢炒め	6			
				2012/4～2013/10	大正海老と百合根と銀杏のハーモニー	393					
				2012/4～2013/10	部位をサーロインと表示しておりましたが、リブロースを使用しておりました。	196	ザ・ガーリックステーキ(オーストラリア産サーロイン150g)	196			
風花	大正海老	「大正海老」と表示していましたが、「フワワー海老」を使用しておりました。	2012/4～2013/10	カレーライス(レギュラー又はタイ風ソフトカレー)	138	(大正海老のソテー、グリルチキン、柔らかく煮込んだビーフよりお選び下さい)	138				
			2012/4～2013/10	天候等で入荷出来ない日は、一部違う産地の野菜を使用しておりました。	292	上賀茂で収穫されたビタミンサラダ	292				
宴会	ステーキ	牛脂注入加工肉を使用しておりましたが、加工肉の表示がありませんでした。	2012/2～2013/10	ステーキ	3,477						
			2012/2～2013/10	ステーキ	3,477						
宮古島東急リゾート	バーベキューハウス	宮古島産野菜	天候等で入荷出来ない日は、一部違う産地の野菜を使用しておりました。	2010/4～2013/10	島のいろいろ焼き	171					
				2010/4～2013/10	一部の食材に沖縄産を使用しておりました。	830	宮古島特産オードブル	1,089			
				2010/4～2013/10	近海魚のお造り	2,617	近海魚のお造り	2,617			
伊豆今井浜東急リゾート	あづま	地魚	天候等で入荷出来ない日は、一部違う産地の魚を使用しておりました。	2012/4～2013/10	地魚刺身定食	187					
				2007/10～2013/10	メイン料理のつけあわせ：河津野菜を添えて	※ 4,035					
札幌エクセルホテル東急	からまつ	札幌産真ほっけ	「車海老」と表示していましたが、「天使の海老」を使用しておりました。	2013/10～2013/10	羅臼産真ほっけ	405					
				2013/10～2013/10	羅臼産真ほっけ	405					
羽田エクセルホテル東急	フライヤーズテーブル	有機野菜	一部「減農薬野菜」を使用しておりました。	2011/6～2013/10	有機野菜のサラダ	280					
				2011/4～2013/10	ステーキ	16,143					
富士エクセルホテル東急	リコモテ	ステーキ	牛脂注入加工肉を使用しておりましたが、加工肉の表示がありませんでした。	2011/4～2013/10	ステーキ	16,143					
				2012/4～2013/10	富山湾の鮮魚	1,738	富山湾の鮮魚の軽いスモーク 地場の野菜のサラダ添え	53			
金沢エクセルホテル東急	てまり	日本海のお魚	天候等で入荷出来ない日は、一部違う産地の魚を使用しておりました。	2013/4～2013/10	日本海のお魚	55					
				2012/10～2013/10	輪島産はたはたの冷やしそば	48					
帯広東急イン (FC店舗)	シャングリ・ラ	中札内産卵	すでに使用していない産地名の表示をしておりました。	2013/8～2013/10	厚焼き五子、温泉玉子	8,040					
新橋愛宕山東急イン	シャングリ・ラ	栃木・長野・鎌倉の農家から取寄せている野菜類	天候等で入荷出来ない日は、一部違う産地の野菜を使用しておりました。	2012/7～2013/10	栃木・長野・鎌倉の農家から取寄せている野菜類	※ 10,260					
吉祥寺東急イン	宴会	芝海老	「芝海老」と表示していましたが、「ホワイトタイガー」を使用しておりました。	2007/12～2013/10	忘新年会・歓迎送迎会・サマー・オートム・バーティラン	94,405	武蔵野プラン	8,867	同窓会プラン	2,529	
新潟東急イン	宴会	ステーキ	牛脂注入加工肉を使用しておりましたが、加工肉の表示がありませんでした。	2007/12～2013/10	忘新年会・歓迎送迎会・サマー・オートム・バーティラン	33,574					
				2007/12～2013/10	ステーキ	1,562					
松本東急イン	シャングリ・ラ 宴会	ステーキ	牛脂注入加工肉を使用しておりましたが、加工肉の表示がありませんでした。	2007/10～2013/10	牛肉のステーキ	2,172	旬彩御膳(牛肉のステーキ)	701			
				2007/10～2013/10	ステーキ	66,936					
	2007/7～2013/10	活帆立貝を入荷出来ない日は、冷凍物を使用しておりました。	2007/7～2013/10	活帆立貝のグリル安曇野野菜のラタトゥイユ	216						
徳島東急イン	シャングリ・ラ	阿波牛	阿波牛と表示しておりましたが、国産牛を使用している時期がありました。	2009/9～2013/10	安曇野産豚のフィレ肉とモッツアレラチーズのピカタ	374					
				2010/9～2013/10	阿波牛ステーキセット	170	阿波牛ステーキ(単品)	7			
高松東急イン	シャングリ・ラ	高松産野菜	天候等で入荷出来ない日は、一部違う産地の野菜を使用しておりました。	2012/9～2013/10	ホタテの貝柱のムニエル高松野菜添え	48					
				2007/4～2013/10	低脂肪牛乳	※ 81,469					
松山東急イン	ビノモンテ	北海道のイクラ	北海道産イクラに変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。	2011/3～2013/10	宇和島風鯛飯 北海道のイクラ添え	538					
				2007/4～2013/10	スパークリングワインをシャンパンと表示しておりました。	3,727					
下関東急イン	宴会	ステーキ	牛脂注入加工肉を使用しておりましたが、加工肉の表示がありませんでした。	2012/2～2013/10	ステーキ	18,838					
				2012/2～2013/10	ステーキ	18,838					
鹿児島東急イン	宴会	ステーキ	牛脂注入加工肉を使用しておりましたが、加工肉の表示がありませんでした。	2013/10～2013/10	牛肉のサイコロステーキ	919	宴会：牛肉サイコロステーキ	143			
				2013/10～2013/10	ステーキ	919					
インターナショナル レストランサービス (子会社)	ダイヤモンドターン	自家製パン	外部から仕入れたパンに変更しておりましたが、表示の変更をしておりませんでした。	2011/9～2013/10	自家製パン	※ 16,900					