

お客さま各位

大和リゾート株式会社

メニュー表示と異なった食材を使用していたことに関するお詫びとお知らせ

大和リゾート株式会社（本社：大阪府中央区、社長：柴山良成）は、メニュー表示と異なった食材を使用していた一連の報道を受け、2013年10月23日より11月13日まで、運営する28ホテルについて、自主的に内部調査を実施した結果、下記の事実が判明いたしましたので、ご報告し、お詫び申し上げます。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ、関係者の皆さまに多大なる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。

今回の事態を厳粛に受け止め、役職員一同、再発防止に努め、更なる教育の徹底と管理体制の強化を図り、信頼の回復に全力で取り組んでまいります。

記

1. 判明した事実

- ・ 調査対象の施設数 28 ホテル（弊社運営の全ホテル）
- ・ 問題のあった施設数 12 ホテル
- ・ 調査対象の品目数 7,653 品目
- ・ 問題のあった品目数 16 品目
- ・ 問題のあった提供食数およびバイキングでの利用人数
提供食数 34,420 食およびバイキングでの利用人数 320,283 名様

<問題の内容>

- (1) 串本ロイヤルホテルにおいてご提供した料理のうち、1メニュー2品目について、メニュー表示と異なる食材を使用していました。（88名様88食）
- (2) 8ホテル8品目において、メニューにステーキ等と表示して「加工肉」を提供しておりましたが、メニューに「加工肉」の表示をしておりませんでした。
- (3) 4ホテル4品目において、メニューにステーキ等と表示して一部の牛肉に結着剤でつなぎ合わせて成形したものを使用しておりましたが、メニューに「結着剤使用」の表示をしておりませんでした。
- (4) 2ホテル2品目において、メニューに「鮮魚」と表示しておりましたが、一部「冷凍魚」を使用しておりました。

●調査結果の主な内容

(1) メニュー表示と異なる食材を使用（提供数 88 食）

ホテル名	表示	ご提供したもの	表示漏れ 誤表記の内容	提供期間
串本ロイヤルホテル	太刀魚と芝海老の ミルフィーユ	バナメイ海老	バナメイ海老を 芝海老と表示	2013.09.01～ 2013.10.28
	ホロホロ鶏の 詰め物ロースト	若鶏	若鶏をホロホロ鶏と 表示	2013.09.01～ 2013.10.28

(2) 「加工肉」使用の表示がなかったもの

ホテル名	表示	ご提供したもの	表示漏れ 誤表記の内容	提供期間
宮城蔵王ロイヤル ホテル	秋刀魚・牛肉 吹き寄せ煮	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2013.09.01～ 2013.10.30
信州松代 ロイヤルホテル	サイコロステーキ	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2012.02.01～ 2013.10.30
串本ロイヤルホテル	ローストビーフ	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2013.07.20～ 2013.08.31
土佐ロイヤルホテル	ステーキ丼	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2011.07.09～ 2013.10.22
北九州八幡 ロイヤルホテル	サイコロステーキ	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2013.07.01～ 2013.08.09
玄海ロイヤルホテル	牛網焼きジャポネ ソース	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2011.04.01～ 2013.10.21
唐津ロイヤルホテル	牛網焼き	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2011.04.01～ 2013.10.21
別府湾 ロイヤルホテル	牛ミニステーキ	牛肉（加工肉）	加工肉使用の 表示漏れ	2010.03.01～ 2013.02.28

(3) 「結着剤使用」の表示がなかったもの

ホテル名	表示	ご提供したもの	表示漏れ 誤表記の内容	提供期間
南房総富浦 ロイヤルホテル	ヒレスステーキ	牛肉（結着剤使用）	ヒレ肉の一部に 結着剤を使用して 成形	2013.04.01～ 2013.10.21
檀原ロイヤルホテル	ヒレスステーキ	牛肉（結着剤使用）	ヒレ肉の一部に 結着剤を使用して 成形	2010.10.01～ 2013.09.30
大山ロイヤルホテル	ローストビーフ	牛肉（結着剤使用）	牛肉の一部に 結着剤を使用して 成形	2011.07.01～ 2013.10.21
沖縄残波岬 ロイヤルホテル	ステーキ	牛肉（結着剤使用）	牛肉の一部に 結着剤を使用して 成形	2012.10.01～ 2013.10.30

(4)「鮮魚」と表示しておりましたが、一部「冷凍魚」の使用があったもの

ホテル名	表示	ご提供したもの	表示漏れ 誤表記の内容	提供期間
玄海ロイヤルホテル	鮮魚の甘酢・中国酒 風味	一部に冷凍魚	冷凍魚（白身魚）を 使用	2013年10月の 1宴会
沖縄残波岬 ロイヤルホテル	鮮魚のお造り	一部に冷凍魚	お造りの一部に 冷凍マグロ・冷凍 カジキマグロを使用	2003.04.01～ 2013.10.21

2. 調査方法

2013年10月23日時点において、弊社が運営するホテル内のレストランで提供していたメニューおよび宴会場で提供していたメニュー（秋メニュー：2013年9月～11月の販売）について調査を実施しました。

なお、これらの調査において表示の問題が発見されたものについては、その表示の問題の始期（いつから発生したのか）について調査を行いました。

3. 主な原因

支配人および料理責任者、料飲責任者にあつては、提供しているメニューに関する確認不足、表示したものを提供する義務に対する意識の不足、これらを確認するための仕組みの不備および不徹底が原因と考えております。

(1) メニュー表示と異なる食材を使用について

お客さまに誤認をさせる意図はありませんでしたが、ホテル内での情報伝達の不備や認識不足により発生したもので、結果としてお客さまに表示したものを提供できませんでした。

(2) 「加工肉」「結着剤使用」の未表示および「鮮魚」表示について

広告物に掲載するメニュー等の表示にあつては、自社でガイドラインを設け、広告の表示等について事前に点検を行う仕組みがありましたが、牛肉（加工肉・結着剤使用）および「鮮魚」についての理解・知識不足により、ガイドラインに記載が漏れていました。

4. 再発防止策

お客さまの信頼を回復するために次の再発防止策を実行いたします。

(1) メニュー表示等のルールの再徹底

お客さまに優良誤認、有利誤認をさせる表示を行わないため、メニュー等の表示に関するルールの再徹底を行います。

自社のガイドラインの項目追加および見直しを行うとともに、お客さまへの広告表示が適切であることを確認するために、メニュー等の事前の点検機能を強化し、点検と確認を継続して実施します。

(2) 部門間の情報伝達ルールの設定

ホテルの部門間（支配人、調理部門、料飲部門、購買部門、営業部門など）での情報伝達を確実にし、メニュー等の表示と提供する使用食材とのチェック体制をさらに強化します。

(3) 社員教育の徹底

自社のガイドラインおよび景品表示法の遵守のための研修を実施し、知識と意識の徹底を行います。あわせて、役職員一同が同じ知識・認識および意識をもち、全社をあげて再発防止に取り組みます。

5. お客さまへの対応について

串本ロイヤルホテルで「太刀魚と芝海老のミルフィーユ」「ホロホロ鶏の詰め物ロースト」をご提供しましたお客さまには、本日弊社より個別にご連絡させていただき、お詫びを申し上げるとともに、5,000円分の商品券をお渡しいたします。

その他の料理を召し上がられたお客さまにつきましては、弊社内で検討させていただいた結果、贖罪寄付を行うことが最良の方法と考え、このたび東日本大震災による遺児・孤児の経済支援のための桃・柿育英会「東日本大震災遺児育英資金」へ寄付させていただくことといたしました。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、お客さまのお問い合わせにつきましては、2013年11月16日(土)午前10時より下記の窓口で対応いたします。

●お客さまからのお問合せ先

大和リゾート株式会社顧客部 電話番号 06-6229-7213 (A.M10:00~P.M6:00 : 全日)

6. 社内処分

代表取締役社長 月額報酬の30%を減額 3か月間

その他役員 月額報酬の20%を減額 3か月間

また、業務執行部分の責任については、社内基準に則り別途処分を決定し実施します。

今回、調査に時間を要し、開示が大変遅くなりましたことを深くお詫び申し上げます。今後、万が一新たに問題を確認した場合は、遅滞無く開示させていただきます。

以 上

本件に関する報道関係各位からのお問合せ先

大和リゾート株式会社業務管理部広報担当 06-6229-7218