



2013年11月7日

<報道関係各位>

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

株式会社ホテルオークラ

このたび、弊社が運営しているホテルおよび関連会社のうち13軒のホテルと関連会社三社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。該当する食材数は6点、メニュー品目数にして235品目、販売数量総数は約38万6千食でございます。

長年にわたり弊社グループホテルを信頼しご愛顧いただいている多くのお客様、弊社と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多大なご迷惑をおかけしたばかりでなく、弊社および弊社グループ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ご報告を致しました。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。

今後、このような問題を起こさないよう、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。

記

1. 判明した事実と経緯

6月3日に食品表示に関する他ホテルの問題事例の報道がなされたことを受け、6月6日より自主的に社内調査を開始致しました。その後各社で発覚した問題事例を参考にしつつ、複数回にわたり調査を行うとともに、不適切であると考えられる表示の是正措置を適宜講じて参りました。

今般11月5日に一連の調査が終了致しましたので、この間判明した事実を別紙2のとおり取り纏めご報告いたします。

2. 主な原因

(1) 問題発生 の 事情はさまざまですが、傘下ホテル共通の要因と個別的要因に分けることができます。

A. 中国料理食材としての海老類の場合：

中国料理につきましては、伊勢海老、大正海老、車海老、芝海老等の名称をサイズに応じた呼称として使用する業界慣習がありました。しかし、それはあくまでも内輪の論理であり、お客様の接点となるべき役割において、お客様がメニュー表示をどう受け止められるかという基本的視点に立って、メニュー表記を常に検証する必要がありました。そうした当然の原則にまったく無自覚にメニュー表記を放置し、同時に内輪の論理を放任した結果今日の事態を招きました。このことにつきましては、私どもチェーン本部でも確かな問題認識を持っておらず、傘下ホテルにおける不適正な表示を許す結果となりました。

B. 関連法令についての認識の不足とチェック機能不全：

使用食材を正確に表現し且つお客様に分かり易いメニュー説明を行うというホテル業の重要な原理原則のひとつに対する自覚が不十分であり、また、表記に関する関連法令の必要知識が不足しており、この結果、誤った表記が放置される結果を招きました。これはメニュー作成に関わる、調理部門、商品企画部門、調達部門の三部門共通に見られることであり、相互チェックが十分に機能しない状態にありました。また、マネージメントももっぱら料理の商品競争力と食品衛生管理のみに注意を向け、メニュー表示に関する注意が欠如していました。

[具体的事例]

- (ア) 一部のホテルではステーキ用に牛脂注入肉を使用していましたが、この場合ステーキと表示した上で加工肉であることを注記すべきところ、かかる注記がなされていませんでした。(法令知識及び社内教育の欠如、本部における管理監督の不備)
- (イ) 自家製と表示して製造を外注した場合、ホテルのレシピに基づき本来製造業者に対して調製方法を指定し、調製を管理・監督すべきところ、業者側が自己のレシピで生産したものを自家製と表示していました。(商品企画部門と調達部門の連絡・牽制の欠如、本部における管理監督の不備)
- (ウ) 商品企画段階で想定した食材を使用することができなかったにも拘わらず、メニュー名称自体を正しく変更しておりませんでした。(商品企画部門、調達部門及び調理部門の連絡の欠如、表示の正確性確保に対する自覚の欠如、本部における管理監督の不備)

(2) 弊社は、チェーン本部として、傘下ホテルの運営の適正さを管理監督する責務を負っております。しかし、その管理監督において、傘下ホテルのメニュー表示の妥当性/正確性を確認・確保するという視点が欠けており、チェーン本部としてその責務を果たす体制が不備であったと言わざるを得ません。

3. 再発防止策

- (1) この度のことは、本部、ホテルおよび関連事業所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に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まいります。
- (2) 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。
- (3) 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なう定期監査の項目の中に「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。

4. 適切なメニュー表示に向けた活動について

弊社は、今般の不適切なメニュー表示の問題を真摯に受け止め、グループホテル等における再発防止に全社を挙げて取り組んで参ります。

また、こうした問題事例がホテル・レストラン業界において散見される状況に鑑み、ホテル業に対するお客様の信頼を回復し、今後お客様が安心してご利用いただけるよう、メニュー表示を初めとした関係法令の遵守と食に関わる安全安心の向上に向け、斯業界全体で取組んでいくことの重要性を痛感し、これまでの無策を深く反省しております。

弊社は、日本を代表するホテルチェーンとして業界全体の信頼回復のために尽力する責任を自覚し、自社内の教育啓発の目的も兼ねつつ、国内各地の傘下ホテルにおいて専門家による業界人向けの講習会の実施、業界団体と連携した表示ガイドライン策定等、業界全体の信頼回復に向けた活動を積極的に推進して参ります。

5. お客様へのご対応について

使用食材とメニュー表示が異なっていたことにより、お客様の信頼を損ない、ご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

別紙2に記載の食材を使用した料理を召し上がられたお客様からお申し出があった場合、ご利用の事実が確認されれば、ホテル・レストラン等のご利用券あるいは現金をもってご利用相当額をお返し致します。

詳細につきましては、各ホテルに設置されている専用窓口（別紙1）にお問合せください。

6. 社内処分について

弊社では、二度とこのようなことが発生しないよう、上記第3項でご説明した再発防止策を実施するとともに、今回の事案を真摯に受け止め、報酬カットを柱とする社内処分を実施いたします。

代表取締役社長	50%報酬カット（当面の間）
運営本部長	30%報酬カット（2ヶ月間）
管理本部長	15%報酬カット（1ヶ月間）
運営副本部長	15%報酬カット（1ヶ月間）
管理副本部長	10%報酬カット（1ヶ月間）

7. 本件に関するお客様からのお問合せ・対応について

本件に関するお客様からのお問合せは、専用窓口を設けて対応させていただきます。

各ホテルにおける専用窓口は、別紙1のとおりです。

※各ホテルのホームページへの公告掲載は11月12日(火)午後1時に行います。

以上

[添付物]

- ① お客様からのお問合せ先
- ② 問題事案一覧

本件に関する報道各位からのお問合せ先

株式会社ホテルオークラ 広報担当

電話番号 03-3224-6760

受付時間 9:30~17:00（平日）

【別紙①】

お客様からのお問い合わせ先

受付時間 平日 10:00 ～ 17:00

ホテルおよび運営事業所	担当窓口	電話番号	ホームページ
ホテルオークラ札幌	料飲オフィス	011-221-2404	http://www.sapporo-hotelokura.co.jp/
ホテルオークラ新潟	管理本部	025-224-6111(10日まで) 0120-121-203(11日以降)	http://www.okura-niigata.co.jp/
オークラフロンティアホテルつくば	お客様窓口	029-852-1112(10日まで) 0120-099-298(11日以降)	http://www.okura-tsukuba.co.jp
オークラアカデミアパークホテル	総務部	0120-377-070	http://www.kap.co.jp/
オークラ千葉ホテル	専用窓口	043-248-1127	http://www.okura-chiba.com/
ホテルオークラ東京ベイ	お客様 お問い合わせ窓口	047-355-3358	http://www.okuratokyobay.net
ホテルイースト21東京	営業企画室	0120-213-021	http://www.hotel-east21.co.jp/
ホテルオークラ東京	メニュー表示に 関する専用窓口	03-3224-7679	http://www.hotelokura.co.jp/tokyo/
フォレスト・イン昭和館	管理本部	042-542-7023	http://www.showakan.co.jp/
オークラアクシシティホテル浜松	お客様窓口	0120-553-516	http://www.act-okura.co.jp/
ホテルオークラ神戸	お客様窓口	078-333-4641	http://www.kobe.hotelokura.co.jp/
ホテルオークラ福岡	お客様窓口	092-262-1386	http://www.fuk.hotelokura.co.jp/
ホテルオークラJRハウステンボス	専用窓口	0956-58-7000	http://www.jrhtb.hotelokura.co.jp/
ホテルオークラエンタープライズ	事業企画部	0120-014-098	http://www.okura-ep.co.jp/
青山ダイヤモンドホール	お客様 お問い合わせ窓口	03-5467-2289	http://www.diamondhall.co.jp/
コンチネンタルフーズ	管理部	052-212-4706(12日まで) 0120-322-403(13日以降)	http://www.hotelokuranagoya.com

※ 上記 詳細につきましては、11月12日(火)13時以降、各ホテル・事業所のホームページをご参照ください。

【別紙②】

問題事案一覧

ホテルオークラグループ 運営ホテル

- 1) バナメイエビなどを「芝海老」、ホワイトエビなどを「大正海老」、ブラックタイガーなどを「車海老」と表示していたホテル

ホテル名	店舗・施設名	店舗・施設数	表示食材
ホテルオークラ札幌	ルームサービス	1	芝海老
ホテルオークラ新潟	桃花林、ルームサービス、中国料理宴会	3	芝海老、大正海老、車海老
オークラフロンティアホテルつくば	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老、車海老
オークラアカデミアパークホテル	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老
オークラ千葉ホテル	セブンシーズ、中国料理宴会	2	芝海老、車海老
ホテルオークラ東京ベイ	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老
ホテルイースト21東京	桃園、中国料理宴会	2	芝海老、車海老
ホテルオークラ東京	桃花林、スターライト、テラスレストラン、中国料理宴会	4	芝海老、大正海老
フォレスト・イン昭和館	花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老、車海老
オークラアクシシティホテル浜松	桃花林、ルームサービス、中国料理宴会	3	芝海老
ホテルオークラ神戸	桃花林、メインバー、ルームサービス、中国料理宴会	4	芝海老、車海老
ホテルオークラ福岡	桃花林、ルームサービス、中国料理宴会	3	芝海老
ホテルオークラJRハウステンボス	桃花林、カメラ、スターライト、ルームサービス、中国料理宴会	5	芝海老

- 2) 牛脂注入加工肉を使用していましたが、加工肉の表示がなかったホテル

ホテル名	店舗・施設名	店舗・施設数
オークラフロンティアホテルつくば	カメラ、ビアガーデン	2
オークラアカデミアパークホテル	カメラ	1

- 3) その他 実際に使用された食材メニュー表示に相違があったホテル

ホテル名	店舗・施設名	店舗・施設数	表示食材
ホテルオークラJRハウステンボス	カメラ、スターライト、ルームサービス	3	製造委託先の製品をホテル自家製と表示
ホテルオークラJRハウステンボス	ルームサービス	1	長崎県産地鶏を雲仙地鶏と表示

ホテルオークラグループ 運営事業所

- 1) バナメイエビなどを「芝海老」、ホワイトエビなどを「大正海老」、ブラックタイガーなどを「車海老」と表示していた事業所

事業所名	店舗・施設名	店舗・施設数	表示食材
ホテルオークラエンタープライズ	横浜 桃源 千葉 桃源 川口 桃源 柏 桃源 新宿 桃里 多摩 桃里 三鷹 桃亭 桃花林 日本橋室町賓館 レストランニホンバシ	9	芝海老、大正海老
青山ダイヤモンドホール	セブンシーズ、中国料理宴会	2	大正海老
コンチネンタルフーズ(名古屋)	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老

※ 上記 詳細なメニュー等につきましては、11月12日(火)13時以降、各ホテル・事業所のホームページをご参照ください。