

2013年12月25日

株式会社東急リゾートサービス  
取締役社長 橋 詰 雅 彦

## 弊社運営施設レストランにおけるメニュー表示に関するお詫びとお知らせ

弊社では、今般報道されている一連のメニュー誤表示等の問題を受け、弊社運営施設のレストラン全店舗におきまして緊急自主調査を行い、その結果を11月5日付で弊社及びハーヴェストクラブ等の各ウェブサイトにて報告させていただきました。

既に不適切な表示は全て改めるとともに、弊社運営施設のレストラン共通のメニュー表示に関するガイドラインも定め、適正な表示の徹底を図っておりますが、その後も、今後同様の事態が発生することを防止するとともに弊社の社会的責任に応えるべく、外部弁護士を含む東急不動産ホールディングス株式会社の内部調査委員会により、可能な限り過去に遡った深度ある調査を実施して参りました。この度、一連の調査が完了いたしましたのでその結果をご報告申し上げます。

日頃より弊社運営施設をご愛顧いただいている会員様を始めとする多くのお客様や取引先様、関係各方面の皆様にご迷惑とご心配をおかけしたばかりでなく、弊社や弊社運営施設に対するご期待やご信頼を損なう結果となりましたことを、改めまして深くお詫び申し上げます。

調査の結果確認されました不適切なメニュー表示につきましては、消費者庁に対し事実関係について報告済みであり、今後同庁から調査等が行われる場合にはこれに真摯に協力して参ります。

今後は、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していくとともに、関係者の意識改革と教育の徹底を図ることにより、適正な表示を遵守しお客様の信頼回復に全力で取り組んで参ります。

## 記

### 1. 確認された事例

今般実施した二回の調査により、確認された事例は別紙1のとおりです。

### 2. 主な原因

#### (1) メニュー表示の適正化に対するチェック機能の脆弱性

メニュー表示の適正化に対する社内チェック機能が不十分であったことが今回の不適切なメニュー表示の原因の一つであったと考えております。弊社運営施設におけるメニュー表示については、基本的に各施設のメニュー作成担当者の裁量に任せており、弊社の事業本部や各施設における独自の機関がメニュー表示の正確性や妥当性をチェックする体制が十分ではありませんでした。その結果、特に日々の食材の調達状況に応じたメニューの変更について、日々のミーティング等で口頭では伝えられていたものの、一部に「伝え漏れ」や「不徹底」が散見されました。

#### ( 2 ) メニュー表示の適正化に対する認識不足

メニュー作成担当者やその他の関係者に、メニュー表示に対するお客様の信頼を踏まえてメニュー食材の表記を正確かつ適切に行うというメニュー表示の適正化に対する意識が不足しておりました。その結果、不正確な近隣地域の産地表示や冷凍した魚の「鮮魚」表示等の不適切なメニュー表示へとつながりました。また、これらの関係者に景品表示法その他の関係法令や監督官庁のガイドラインへの理解が不足していたことが、明確で客観的な根拠のない「最上級」等のメニュー表示へとつながりました。

#### ( 3 ) 地産地消の奨励

弊社運営施設の多くはリゾート地に所在し、利用されるお客様もその地域特有の食材やお料理を楽しみにされていること等もあり、弊社では「地産地消」を奨励していましたが、その結果、供給が不安定な食材における近隣地域の産地表示や「地魚」等の表示がなされ、表示された近隣からの食材が安定的に調達できない事態が生じた際に不適切なメニュー表示へとつながりました。

#### ( 4 ) メニュー表示に関する業界慣行・慣習

食材に関する調理業界の慣習に従いバナメイエビを芝エビと表示した事例等、メニュー作成担当者が、問題意識を持たずに業界の慣習に従った結果、不適切なメニュー表示に至りました。

上記いずれの原因におきましても、弊社のメニュー表示に対する問題意識が不十分であったことが大きな原因であり、深く反省しております。

### 3.再発防止策

#### ( 1 ) メニュー等の表示内容に関する社内教育の実施及び周知徹底

メニュー作成担当者やその他の関係者に景品表示法その他の関係法令や監督官庁のガイドラインへの理解が不足していたことが本件の一因となったことから、これらの関係法令及び弊社制定の表記に関するガイドラインや適切な地産地消を表す表現方法について、関係者に対し研修等の開催による社内教育を実施し周知徹底を図って参ります。

#### ( 2 ) メニュー等の作成者（調理部門）による確認プロセスの徹底

メニュー等の作成は仕入れ・調理部門、料飲部門、販促部門が協力して行いますが、各部門にて誤表示の発生を防ぐための確認事項を列挙した表記確認用チェック表に基づくチェックを行い、表示の決定時には料理長等のメニュー作成担当者が最終確認を行うとともに支配人が承認する体制を徹底して参ります。また、仕入れの状況による食材の変更に伴い表示の修正が必要となることもあることから、表示の修正が必要な場合にも同様の体制によるチェックを徹底いたします。

#### ( 3 ) 本部等によるメニュー等の表示内容の確認

上記、( 1 )・( 2 )による各施設における対策に加え、会社としての統一したメニュー表示の運用を図るため、メニュー表その他お客様への送付用メニュー等の印刷物やウェブサ

イト掲載内容等について弊社事業本部にて統一的な表示内容の確認を行います。  
さらに、コンプライアンス担当者による内部監査業務にメニュー表記確認の項目を加え、  
監査実施時にこれらの表記に関するチェックも行います。

#### (４) 仕入れ食材の確認徹底

仕入れ食材の確認は、通常の場合、メニュー作成時に納入業者に対し仕入れ食材の内容を確認し、その後の個別仕入れ食材の納入時においては、主に、外箱等の外装の記載、納入業者の説明、伝票の記載等により確認を行っていましたが、特定の産地や銘柄・ブランドを表示しようとする食材については、より確実な産地やブランドの確認を行うため、可能な限り生産者より産地やブランドを証明する商品規格証明書等の根拠となる書類を取得し、特に牛肉については個体識別番号の入手と定期的な当該番号の確認を徹底いたします。

今回確認されました不適切なメニュー表示により、弊社及び弊社運営施設に対するお客様の信頼を損ないご迷惑をおかけしたことを重ねてお詫び申し上げます。

今後は上記の再発防止策の徹底によりお客様に安心してご満足いただけるようなお食事等を提供して参りますので、引き続きご愛顧賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

#### ４．本件に関するお問い合わせ・対応窓口

本件に関するお問合せ等につきましては、下記にて対応させていただきます

##### (１) ハーヴェストクラブ共通

株式会社東急リゾートサービス カスタマーセンター

電話番号 050-5840-1093

受付時間 10:00～17:30 (12/31～1/3を除く)

(２) ゴルフ場 別紙２のゴルフ場連絡先をご参照下さい

(３) スキー場 別紙２のスキー場連絡先をご参照下さい

#### 【添付資料】

別紙１ 不適切なメニュー表示事例

別紙２ ゴルフ場・スキー場連絡先

以 上

## 1. 前回調査で確認された事例（8施設・15件）

| 不適切表示の種別            | 施設種別  | 施設名     | 表 示       | 具 体 的 な 事 例           |
|---------------------|-------|---------|-----------|-----------------------|
| 表示と異なる産地のものを使用      | HVC   | 箱根翡翠    | 御殿場産卵     | 神奈川県愛甲郡産卵を使用          |
|                     | "     | 箱根翡翠    | 自家製ｼﾞｬﾑ   | 一部市販代替品を使用            |
|                     | "     | 熱海伊豆山   | 真鶴の塩漬ｲﾚﾓﾝ | 沼津西浦産の同等品質の代替品ｲﾚﾓﾝを使用 |
|                     | "     | 軽井沢高原   | 群馬県産舞茸    | 一部新潟県産舞茸を使用           |
|                     | "     | 勝浦      | 地魚盛り      | 一部他地域水揚げの魚を使用         |
|                     | "     | 那須      | 那須の野菜     | 一部他県産の野菜を使用           |
|                     | ｺﾞﾙﾌ場 | 関西ｶﾝﾄﾘｰ | 京丹後産鶏     | 京丹後市または福知山市産の鶏肉を使用    |
| 鮮魚の表示を行い、解凍した魚介類を使用 | HVC   | 勝浦      | 鮮魚        | 一部解凍した鮪その他の魚介類を使用     |
|                     | "     | 箱根翡翠    | 鮮魚        | "                     |
|                     | "     | 浜名湖     | 鮮魚        | "                     |
|                     | "     | 熱海伊豆山   | 鮮魚（４件）    | "                     |
|                     | ｽﾚｯﾄﾞ | 蓼科ﾘｾﾞｰﾄ | 鮮魚        | "                     |

\*HVC：ﾊｰﾌﾞｴｽﾄﾚｯｼﾞ

前回報告事例のうち、旧軽井沢の２例については不適切な表示がなかったことが確認されたため除外しております。

## 2. 今回調査により追加で確認された事例（14施設・20件）、合計19施設・35件

| 不適切表示の種別            | 施設種別  | 施設名   | 表 示         | 具 体 的 な 事 例                       |
|---------------------|-------|-------|-------------|-----------------------------------|
| 表示と異なる食材を使用         | HVC   | 旧軽井沢  | 国産牛ﾊﾙﾊﾞｰｸﾞ  | 材料を輸入牛肉と国産豚の合挽肉に変更後も従前のまま表示       |
|                     | ｽﾚｯﾄﾞ | ニセコ   | 芝エビ         | ﾊﾞｲｴﾝｸﾞ料理の料理名ｶｰﾄﾞにﾊﾞｲｴﾝｸﾞを芝ｲﾁﾞと表示 |
|                     | ｽｷｰ場  | 玉原    | 地鶏          | 群馬県産鶏肉を地鶏と表示                      |
| 種類の違いを認識せずに表示       | ｽﾚｯﾄﾞ | 斑尾    | 伊勢海老変り揚げ    | ｼﾏｲﾁｴﾛを伊勢海老と表示                    |
|                     | HVC   | 那須    | 伊勢海老のﾌｨﾙﾏｰﾙ | "                                 |
|                     | "     | 南紀田辺  | 牛乳          | 朝食ﾊﾞｲｴﾝｸﾞの料理名ｶｰﾄﾞに低脂肪乳を牛乳と表示      |
| 加工肉であることを非表示        | HVC   | 鬼怒川   | ステーキ        | ﾊﾞｲｴﾝｸﾞ料理の料理名ｶｰﾄﾞに牛脂注入一枚肉をｽﾏｰｸと表示 |
| 既製品を不適切に表示          | ｺﾞﾙﾌ場 | 麻倉    | 手打ち蕎麦       | 機械打ち蕎麦を手打ち蕎麦と表示                   |
|                     | ｽﾚｯﾄﾞ | 斑尾    | 自家製麺        | 指定そば粉で製造された麺を自家製と説明書きに表示          |
| 鮮魚の表示を行い、解凍した魚介類を使用 | HVC   | 鬼怒川   | 活帆立貝・鮮魚     | 一部解凍した魚介類を使用                      |
|                     | "     | 南紀田辺  | 紀州鮮魚        | "                                 |
| 表示と異なる産地のものを使用      | HVC   | 旧軽井沢  | 信州茸のマリネ     | 一部群馬県産しめじを使用                      |
|                     | "     | 熱海伊豆山 | 清助どんこ茸      | 宮崎県産の生椎茸に変更後も従前のまま表示              |
|                     | "     | 鬼怒川   | 駿河湾産鮑       | 国内産稚貝を海外養殖し駿河湾のいけすから出荷した鮑を使用      |
|                     | "     | 箱根翡翠  | 駿河湾の活魚お造り   | 一部他地域水揚げの鮪を使用                     |
|                     | "     | 箱根甲子園 | 駿河湾産魚介類     | 一部他地域水揚げの魚介類を使用                   |
|                     | "     | 天城高原  | 伊東港鮮魚・地魚盛合せ | "                                 |
| 再加熱した既製品を焼きたてと表示    | HVC   | 京都    | 焼きたてパン      | 既製品を再加熱して提供したものを焼きたてと表示           |
| 明確で客観的な根拠のない表示      | HVC   | 箱根翡翠  | 最上級和牛       | 明確な根拠を示さず最上級と表示                   |
|                     | "     | 有馬六彩  | その日最高の食材    | " 最高と表示                           |

\*HVC：ﾊｰﾌﾞｴｽﾄﾚｯｼﾞ

1. ゴルフ場連絡先

(1) 麻倉ゴルフ倶楽部

電話番号 043 - 498 - 6630

受付時間 9:00 ~ 17:00 (12/31・1/1 及び月曜日を除く)

(2) 関西カントリークラブ

電話番号 0771 - 27 - 2131

受付時間 9:00 ~ 17:00 (1/1 を除く)

2. スキー場連絡先

(1) ホテルニセコアルペン

電話番号 0136 - 22 - 1105

受付時間 9:00 ~ 17:00

(2) ホテルタングラム

電話番号 026 - 258 - 3511

受付時間 9:00 ~ 17:00

(3) たんばらスキーパーク

電話番号 0278 - 23 - 9311

受付時間 9:00 ~ 17:00