

2019年8月3日

お客さま各位

軽井沢 浅間プリンスホテル

料金の過収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテル内のコンビニエンスショップにおいて、一部商品（たばこ）の料金の過収受が判明いたしました。

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

当ホテルといたしましては、今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、今後、従業員一同、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。

なお、本件については判明後、関係当局に報告のうえ、当該商品を適正な価格で販売を行っております。詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 概要

- (1) 販売期間 2018年10月1日(月) 12:00MID～11月25日(日) 12:00NOON
2019年4月20日(土) 7:30A.M～7月26日(金) 4:30 P.M
- (2) 販売場所 コンビニエンスショップ
- (3) 対象商品・販売数 マールボロ・ボックス 7箱
マールボロ・ライト・メンソール・ボックス 20箱
- (4) 内容 対象商品の販売価格を「1箱510円(税込)」と表示すべきところ、誤って「1箱520円(税込)」と表示し、販売をしておりました。

2. 判明した経緯

従業員が販売価格を確認した際に、表示の誤りに気づき判明しました。

3. 原因

たばこの販売価格変更についての情報が適切に共有されなかったため。

4. 対応

- (1) 判明後、直ちに販売価格の表示を適正な価格に訂正いたしました。
- (2) 当ホテルのWebサイトに「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。
- (3) 上記期間中に対象銘柄をお買いあげいただいたお客さまには、ご利用時の状況をお伺いしたうえで代金の差額を返金させていただきます。

5. 再発防止策

情報共有の徹底を図るとともに、販売価格表示の確認体制を強化いたします。

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】軽井沢プリンスホテル「管理」

電話番号 0120-228-332 (直通)

受付時間 10:00A.M.～5:00P.M. (全日)

以上