2026 年 10 月 28 日

報道関係各位

ＪＲ北海道ホテルズ株式会社

メニュー表示と異なる産地の食材を使用したことに関するお詫びとお知らせ

このたび、当社が運営するＪＲタワーホテル日航札幌（総支配人：土谷文明）のスカイレストラン「丹頂」において、メニューに表示していた産地と異なる牛肉を使用し、お客様に提供していたことが判明いたしました。ご利用いただいたお客様をはじめ、関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。

当社では、今回の事態を重く受け止め、対象となるお客様へのお詫びとご返金を進めるとともに、食材の確認体制を見直し、再発防止に努めてまいります。

1. 事実と概要

１．判明日　　2026 年 10 月 26 日（月）

２．内容　　スカイレストラン「丹頂」で提供していた「丹頂特別会席」「四季会席」などの会席料理、および追加注文の牛肉料理において、メニューには「北海道産牛フィレ肉炙り焼き」と表示していましたが、実際には徳島県産の牛肉を使用していました。

３．提供場所　ＪＲタワーホテル日航札幌のスカイレストラン「丹頂」

４．提供期間　2026 年 10 月 25 日（日）～2026 年 10 月 26 日（月）の２日間

５．提供数　　60 食

2. 判明の経緯と原因

10 月 26 日、担当者が納品された牛肉に貼付されていた「徳島県産」のラベルを確認した際に、産地の相違に気付きました。

その後、納品状況および使用状況を確認した結果、10 月 25 日から 26 日にかけて、北海道産と表示した牛肉料理に徳島県産の牛肉を使用していたことが判明しました。

原因は、北海道産の牛肉を発注しましたが、仕入先から徳島県産の牛肉が誤って納品されたことに加え、当ホテルにおいても、納品時および調理時に食材の産地とメニュー表示を十分に確認できていなかったことによるものです。

3. お客様への対応

対象のお客様には、料理代金を全額返金いたします。

なお、10 月 25 日のランチ営業については、営業途中で北海道産から徳島県産の牛肉に切り替わっており、切り替わった時点を特定できないため、使用した牛肉の産地にかかわらず、牛肉料理を含むメニューをお召し上がりになったすべてのお客様を返金対象といたします。

ご連絡先を確認できるお客様には、ホテルから順次お詫びとご返金のご案内をいたします。また、現時点でご連絡先を確認できていない 1 組のお客様については、ホテル公式ホームページおよび店頭にてご案内いたします。

4. 再発防止策

今後は、食材の納品時に発注内容・現物ラベル・納品伝票を照合するとともに、調理・提供前にもメニュー表示と食材の産地が一致していることを確認いたします。

また、確認結果を記録し、責任者が実施状況を点検する体制を整えます。

あわせて、仕入先に対して誤納品の原因究明と改善策の報告を求めるとともに、関係従業員への周知・教育を徹底し、再発防止に取り組んでまいります。

5. 本件に関するお問合せ先

【お客様からのお問い合わせ】
ＪＲタワーホテル日航札幌
電話番号：011-251-6343
受付時間：9:00～19:00

【報道関係の皆さまからのお問い合わせ】
ＪＲ北海道ホテルズ株式会社　マーケティング部
担当：原田・川原
電話番号：011-251-6325
受付時間：9:00～17:30（土日祝日を除く）

以上