

メニュー表示・商品名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

この度、高島屋グループが運営する百貨店やショッピングセンターにおいて、メニュー表示・商品名と異なった食材を使用してお客様に料理を提供、商品を販売していた事実が判明いたしました。判明したメニュー・商品は、別紙一覧表のとおりです。

この件につきまして、本日、消費者庁へ報告いたしました。現在、当該のメニュー・商品は、販売中止もしくは適正な表示に切り替えて提供・販売をしております。

このような事態を発生させ、お客様に多大なる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。今後は、お取引先も含め、管理体制の再徹底に努め、再発防止に取り組むと共に、信頼の回復に誠心誠意努めてまいり所存でございます。何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 判明した経緯

今般のメニュー表示に関する報道を受け、高島屋グループが運営する百貨店やショッピングセンターにおけるメニュー・商品の表示について調査を実施した結果、下記の事実が判明いたしました。

2. 判明した事実

海老やステーキなどで、メニュー表示・商品名と異なった食材の使用が判明いたしました。

○百貨店（5店舗）：レストラン・売場数 8、メニュー・商品数 44

○ショッピングセンター（1施設）：レストラン数 2、メニュー数 18

＜主な内容＞：「車海老」と表示している海老に、「ブラックタイガー」を使用。

「ステーキ」と表示している肉に、「牛脂注入した加工肉」を使用、など。

※詳細は、別紙一覧表をご確認ください。

3. 主な原因

- （1）関連する法規や自主基準に基づき、弊社としてメニュー表示・商品名に関する確認を行ってききましたが、原材料にまで踏み込んだ確認が不十分であり、特に、レストランのメニュー表示について徹底されておりました。
- （2）関連する法規に関する従業員の教育及びお取引先への周知徹底がされておりました。
- （3）弊社自主基準を作成し、お取引先の協力のもと、適正表示、品質の保持に努めてきましたが、特にレストランメニューの基準項目が不十分であり、最新法規に則しておりました。

4. 再発防止策

- (1) 販売する商品にとどまらず、飲食施設で提供するメニュー及び使用する食材については、お取引先の協力のもと、原材料にまで遡り、その根拠について双方で共有し確認してまいります。季節を問わずメニューの入れ替えがある場合は、事前に MD 本部、品質管理室とお取引先で納入書、レシピ、お客様への表示等を厳格にチェック致します。
- (2) メニュー表示・商品名について、最新法規に則り、必要な表示や告知等に関し自主基準を加筆・修正し、管理を強化・継続的に点検してまいります。
- (3) 食品衛生法、JAS 法に加え、特に、景品表示法に関する従業員及び取引先への周知徹底と意識醸成を図ってまいります。これまでの商品チェックへの取り組みに加えて、飲食施設に関しても定期的な管理体制を行い、しくみと同時に意識レベルを維持してまいります。

5. お客様へのご対応について

お客様には、ご利用状況をご確認させていただいた上で、当該店舗にて代金を返金させていただきます。

【別紙一覧表】

<売場>

店舗名	売場名	対象商品名	税込価格	商品名と異なる内容	販売数	販売時期
日本橋店	ファッション	車海老のテリース	578円	「車海老」と表示しておりましたが、海老は「ブラックタイガー」を使用しておりました。 ※2010年～2012年に、高島屋各店で578点販売した「ファッションおせち」の一部メニューにも使用しておりました。	約15千点	2006/10～ 2013/10/26
おしゃまワードメゾン 新横浜店	銀泉亭	牛ステーキとフォアグラ のスタミナ重	981円	「牛ステーキ」には、牛脂注入処理をした肉を使用しておりましたが、「加工肉」である旨の表示をしておりませんでした。	273点	2013/10/11 ～2013/10/30

<レストラン>

店舗名	レストラン名	対象メニュー	税込価格	メニュー表示と異なる内容	提供数	提供時期
日本橋店	表星 byグリン満天星	①牛ステーキ ②牛てきご飯 ③ビーフフィレステーキ ④カーリックピラフ&フィレステーキ ⑤ステーキピラフ ⑥ステーキピラフセット 計6種類	①②1,890円 ③2,800円 ④1,785円 ⑤1,680円 ⑥2,100円	①～⑥「ステーキ」に使用している「ヒレ肉」は、厚さと大きさを均一にするために、ブロック肉の尾の細い部分を切り離して結着材でつなぎ合わせておりましたが、「加工肉」である旨を表示しておりませんでした。	約16千食	①～⑥ 2004/4/21 ～2013/11/1 ※③～⑤は上記期間 中でスポット提供 していませんでした。
	ルカフェドゥ ジョエル・ロブション	①フレッシュオレンジジュース ②フレッシュグレープフルーツジュース 計2種類	①②840円	①②紙容器入りの100%フルーツジュースを「フレッシュ」と表示して提供しておりました。	約168杯	2013/6/5 ～2013/10/24
岡山店	ファミリー ロース'	サーロインステーキ	1,575円	「サーロインステーキ」には、牛脂注入処理をした肉を使用しておりましたが、「加工肉」である旨を表示しておりませんでした。	482食	2013/6/20 ～2013/10/29
横浜店	ニホンの食卓 つくみ	①霜降り牛ステーキ 単品、定食、丼 ②和牛メンチカツ 単品、定食 ③稲庭うどん 単品、セット各5種類 ④蟹クリームコロッケ 単品、定食 計17種類	①1,470円 2,310円 1,680円 ②840円 1,680円 ③840円 ～1,596円 ④840円 1,785円	①「牛ステーキ」には、牛脂注入処理をした肉を使用しておりましたが、「加工肉」である旨の表示をしておりませんでした。 ②「和牛メンチカツ」と表示しておりましたが、和牛50%・豚50%の合挽きミンチ肉を使用しておりました。	約61千食	①2011/8/29 ～2013/10/31 ②2011/10/7 ～2013/10/31 ③2011/12/6 ～2013/10/31 ④2011/10/11 ～2013/10/31
		①霜降り牛ステーキ 単品、定食、丼 ②和牛メンチカツ 単品、定食 ③稲庭うどん 単品、セット各5種類 ④蟹クリームコロッケ 単品、定食 計17種類	①1,400円 2,000円 1,500円 ②800円 1,450円 ③850円 ～1,550円 ④800円 1,450円	③「稲庭うどん」と表示しておりましたが、秋田県外産の「稲庭風うどん」を使用しておりました。 ④メニュー内に「鳥取県産紅ズワイ蟹を使用」と表示しておりましたが、「アラスカ産」を使用しておりました。	約27千食	2012/11/18 ～2013/10/31

<レストラン>

店舗名	レストラン名	対象メニュー	税込価格	メニュー表示と異なる内容	提供数	提供時期
柏高島屋 ステーションモール	鉄板焼き・ お好み焼 naniwaen	サイロステーキ丼ランチ	1,280円	「ステーキ」には、牛脂注入処理をした肉を使用 してはありますが、「加工肉」である旨の表示 をしておりませんでした。	555食	2013/7/10 ～2013/10/31
新宿高島屋 レストランズパーク	天厨菜館	①天厨菜館コース内の1品 ②美食同源セット内の1品 ③海鮮焼きそば 単品、セット ④車海老のチリソース ⑤ホタテ貝・車海老・イカと 季節野菜の炒め ⑥車海老とカシューナッツの炒め ⑦車海老と季節野菜のマヨネーズ炒 め ⑧車海老入り酸辣種 計9種類	①3,990円 (コース価格) ②1,950円 (セット価格) ③1,480円 1,680円 ④1,680円 ⑤2,205円 ⑥1,995円 ⑦2,205円 ⑧1,580円	①～③一部メニューで、「芝海老」と表示して おりましたが、「ホワイトシーキング」を使用して おりました。 ④～⑧「車海老」と表示しておりましたが、「ホ ワイトエビ」を使用しておりました。	約59千食	①②2013/7 ～2013/10/31 ③～⑦2008/10 ～2013/10/31 ⑧2013/5 ～2013/10/31
	健美菜館 麗花仙	①ディナーA・B内の1品 (芝海老と季節野菜のXO醤炒め) ②ランチA・B・C内の1品 (芝海老とトマトの炒め) ③美肌コース内の1品 (芝海老と季節野菜の天然塩炒め)	①ディナー A2,310円 B2,810円 ②ランチ A1,680円 B2,205円 C2,625円 ③3,360円	①～③一部メニューで、「芝海老」と表示して おりましたが、「バナマイエビ」を使用して おりました。	約2,800食	2013/7/29 ～2013/10/31

以上