

近畿日本鉄道株式会社 御中

調査報告書

平成26年2月21日

近畿日本鉄道株式会社

食材等の不適切な表示に関する有識者委員会

委員長 北山元章

委員 本郷真紹

委員 米田秀実

目 次

第1	はじめに.....	1
第2	当委員会設置に至る経緯.....	1
1	本件不適切表示の発覚及び発覚後の経緯.....	1
2	当委員会の設置.....	2
第3	調査手続.....	3
1	当委員会の調査対象.....	3
(1)	旅館システムズ.....	3
(2)	ホテルシステムズ.....	4
(3)	SA事業部.....	4
(4)	株式会社近鉄リテールサービス（以下「リテールサービス」という。）.....	4
(5)	その他の料飲事業子会社.....	4
2	調査方法.....	5
第4	調査結果（本件不適切表示の内容及び発生要因の分析）.....	5
1	はじめに.....	5
2	調査結果.....	6
(1)	旅館システムズ.....	6
(2)	ホテルシステムズ.....	29
(3)	SA事業部.....	40
(4)	リテールサービス及び近鉄レストラン.....	48
(5)	その他の施設.....	56
第5	再発防止策の提言.....	69
1	はじめに（個々人の意識改革及び料飲事業子会社等自体の確認体制の整備）.....	69
2	調理担当者等の食品表示に対する法令遵守意識及び顧客に対する職業意識の涵養.....	71
3	料飲事業子会社等における社内管理体制強化の指導.....	72
(1)	各段階における確認体制の確立.....	73
(2)	産地等をメニューに記載する場合の仕入業者に対する証明書等提出の義務化.....	75
(3)	調理担当者の人事ローテーションの確保.....	76
4	料飲事業子会社等に対する統制機能の向上について.....	78
(1)	食品表示管理委員会、食品表示管理責任者の設置（貴社内における担当組織の設置を含む。）.....	80
(2)	料飲事業子会社の就業規則における罰則の明文化の指導.....	84
(3)	貴社によるグループ会社の定期監査における監視体制の整備.....	84
(4)	グループ内部通報窓口の周知徹底.....	85
第6	総括.....	85

第1 はじめに

当委員会は、近畿日本鉄道株式会社（以下「貴社」という。）のグループ子会社が運営しているホテル、旅館等において発見された料理メニュー等の表示漏れ、食材産地等の不適切な表示（以下、これらをあわせて「本件不適切表示」という。）に関する原因究明及び再発防止策（以下「本件再発防止策」という。）の策定を目的として、平成25年11月15日に設置された外部有識者委員会である。

本調査報告書は、当委員会の設置後、本日までの期間において、当委員会が実施した本件不適切表示に関する後述の調査（以下「本件調査」という。）の結果を踏まえ、本件調査により判明した本件不適切表示の発生原因を報告するとともに、本件調査内容を踏まえた再発防止策の提言を行うものである。

第2 当委員会設置に至る経緯

1 本件不適切表示の発覚及び発覚後の経緯

平成25年10月22日に、株式会社阪急阪神ホテルズが使用食材問題を公表したことを受け、貴社は、ホテル事業の運営を委託する株式会社近鉄ホテルシステムズ（以下「ホテルシステムズ」という。）、旅館事業等の運営を委託する株式会社近鉄旅館システムズ（以下「旅館システムズ」という。）及び貴社組織内で料飲事業を扱っているサービスエリア事業部（以下「SA事業部」という。）に対し、直ちに、関係法令に照らしたメニュー表示の適切性の確認を指示した。

その結果、ホテルシステムズ及び旅館システムズが運営する一部の施設において、メニュー表示の一部に本件不適切表示が確認されたため、両社は、同月31日、不適切な表示の内容を発表した。

貴社は、上記両社において、メニューの不適切な表示が確認されたため、多岐にわたる不適切表示が確認された旅館システムズにおいては、引き続き調査を継続するとともに、上記両社のみならず、貴社が直接管理、監督及び指導するグル

ープ会社のうち料飲事業を行っている子会社（以下、これらをあわせて「料飲事業子会社」といい、SA 事業部とあわせて「料飲事業子会社等」という。）全社に対しては、メニュー表示に不適切な表示が存しないか調査するよう指示し、貴社でグループ事業を統括する総合戦略室や生活関連事業本部など関係部門において、当該調査内容の確認を行った。

調査の結果、貴社子会社の近鉄不動産株式会社（以下「近鉄不動産」という。）が貴社子会社の株式会社近鉄ゴルフアンドリゾート（以下「ゴルフアンドリゾート」という。）に運営を委託している「海辺ホテル プライムリゾート賢島」（以下「プライムリゾート」という。）でメニューの一部に不適切な表示が確認されたこと、また旅館システムズが運営する施設において追加で不適切表示が確認されたことから、ゴルフアンドリゾートは同年 11 月 3 日に、旅館システムズは同月 6 日に、不適切な表示の内容を発表した。

上記経緯を受け、後述するとおり、同月 15 日、貴社は、本件不適切表示発生の原因究明及び再発防止策提言のための有識者委員会を設置する旨発表した。

さらに、本件不適切表示のあった子会社及びその親会社である貴社では、一連の本件不適切表示に関する事実を重く受け止めるとともに、経営責任を明らかにするため、役員報酬の一部減額や返上等を行った。

2 当委員会の設置

前述の経緯で本件不適切表示が判明したことを受け、貴社は、下記の目的（以下「本件目的」という。）のもと、公正かつ中立的な立場の弁護士及び学識者ら有識者により構成される外部有識者委員会を設置することを決定するとともに、平成 25 年 11 月 15 日に、下記のとおり、当委員会を設置した。

記

- (1) 調査委員：委員長 北山元章（弁護士，元福岡高等裁判所長官）
委員 本郷真紹（立命館大学教授，文学博士）
委員 米田秀実（弁護士，弁護士法人淀屋橋・山上合同）
- (2) 目的：① 本件不適切表示の原因究明
② 再発防止策（今後望まれる運営のあり方）の提言

以上

なお，当委員会は，当委員会設置後，貴社監査部及び補助者とともに，速やかに調査に着手した。

第3 調査手続

1 当委員会の調査対象

当委員会は，今後，食品表示に関する不適切な表示が行われないようにするため，本件不適切表示の存在が確認された施設のみならず，貴社 SA 事業部及び料飲事業子会社が経営又は運営する料飲売上規模が一定以上の施設を調査対象として設定した。なお，調査対象となる料飲事業子会社等の概要は，次のとおりである。

また，本件不適切表示が確認された料飲事業子会社については，本件不適切表示の原因究明を行い，メニューの不適切表示が発生しないようにするための改善点を確認するとともに，再発防止策を提言することとし，かかる目的のために必要な範囲を調査対象として設定した。

(1) 旅館システムズ

貴社から旅館事業等の運營業務について業務委託を受けて，本件不適切表示の存在が確認された「奈良 万葉若草の宿 三笠」（以下「三笠」という。），「あやめ館」，「橿原観光ホテル」，「百楽荘」及び「青蓮寺レークホテル」等の運営を行っている貴社の子会社である。

(2) ホテルシステムズ

貴社からホテル事業の運營業務について業務委託を受けて、本件不適切表示が確認された「ウェスティン都ホテル京都」,「シェラトン都ホテル大阪」,「都ホテルニューアルカイク」,「天王寺都ホテル」及び「沖縄都ホテル」等の運営を行っているほか、「大阪国際交流センターホテル」の経営を行っている貴社の子会社である。

(3) SA 事業部

貴社が直営で運営するサービスエリア事業を担当する部署であり、「浜名湖サービスエリア」や「香芝サービスエリア（上り，下り）」,「刈谷パーキングエリア」等においてレストランや売店等の運営を行っている。なお，SA 事業部において，本件不適切表示の存在は確認されていない。

(4) 株式会社近鉄リテールサービス（以下「リテールサービス」という。）

「百楽」や「江戸川」,「月日亭」,「味楽座」等のレストランの経営等を行っている貴社の子会社である。また，リテールサービスは，レストラン事業の運營業務について子会社である株式会社近鉄レストラン（以下「近鉄レストラン」という。）に業務委託している。なお，近鉄レストランが運営するレストランにおいて，本件不適切表示の存在は確認されていない。

(5) その他の料飲事業子会社

上記のほか，料飲事業子会社としてプライムリゾートを運営するゴルフアンドリゾートや旅館「賢島宝生苑」（以下「賢島宝生苑」という。）を運営する株式会社賢島宝生苑及び「ホテル志摩スペイン村」（以下「ホテル志摩スペイン村」という。）を運営する株式会社志摩スペイン村（なお，賢島宝生苑及びホテル志摩スペイン村の経営主体は，近鉄レジャーサービス株式会社〔以下「レジャーサービス」という。〕である。）が存する。なお，本件不適切表示の存在が確認

されたのは、プライムリゾートのみである。

2 調査方法

当委員会は、料飲事業子会社等に関し、本件目的のために必要な範囲で、それぞれ経営者等（取締役、総支配人、支配人及び副総支配人等）、料飲部門担当者（店長、総料理長、料理長及び副料理長等）及び購買部門担当者を選定し、必要に応じて、各施設の訪問、上記関係者のヒアリング、資料の提示を求める方法により、調査を実施した。なお、本件不適切表示の存在が確認されなかった施設については、当委員会において決定した調査内容、方法に基づいて、貴社監査部による調査を実施し、当委員会は、当該調査内容を検討する方法により調査した。

第4 調査結果（本件不適切表示の内容及び発生要因の分析）

1 はじめに

料飲事業子会社等の業態をグループ分けすると以下のとおりとなる。

- ① 貴社が旅館システムズに運営委託している旅館等
- ② 貴社がホテルシステムズに運営委託しているホテル等
- ③ SA 事業部において運営している高速道路サービスエリア内のレストラン
- ④ リテールサービスが近鉄レストランに運営委託しているレストラン
- ⑤ その他料飲事業子会社が運営する施設

上記グループごとに、実質的な運営主体が異なるところ、運営主体ごとに、歴史的経緯（組織再編等）、運営状況（子会社との業務委託の内容）、メニュー表示の状況（特殊な食材を使用する可能性の有無等）、管理状況（発注システム、メニュー及びレシピ、原価管理）等が異なる。

そこで、以下では、各グループを運営する主体ごとに分けて、それぞれの運営状況等を概説したうえで、確認されている本件不適切表示の内容、発生原因及び

本件不適切表示を発生させないための体制整備のための改善点を分析する。なお、本件不適切表示が確認されなかった料飲事業子会社等についても、当委員会による調査の結果、今後の再発防止策を検討する前提として、本件不適切表示を発生させないための体制整備の改善点を分析する。

また、料飲事業子会社等においては、本件不適切表示が発覚した後、本件不適切表示が発見されたか否かにかかわらず、本調査報告書提出までの間に、既に各社において、それぞれ再発防止策を講じているため、各社における再発防止に向けた取り組みについても触れる。

2 調査結果

(1) 旅館システムズ

ア 概要及び組成の歴史的経緯

旅館システムズの会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地	奈良市川上町 728 番地の 10
設立年月日	平成 19 年 11 月 1 日
資本金	金 1000 万円
主たる事業内容	旅館経営の受託
貴社との関係	非連結子会社

以上

現在、三笠、橿原観光ホテル、春日奥山月日亭、百楽荘、あやめ館及び青蓮寺レークホテルは、貴社から旅館事業等の運営委託を受けた旅館システムズが運営しているが、それらは、平成 19 年 12 月及び平成 22 年 9 月に行われた貴社における旅館事業等の組織再編に基づく結果であるところ、かかる歴

史的経緯が、各施設における食品表示の管理状況の違い等に影響を与えている。

すなわち、各施設は、従前、いずれも貴社の子会社が経営していたものの、バブル経済崩壊後の景気低迷の長期化等の要因によって、各社が債務超過状態に陥る等していたため、貴社は、従業員の雇用確保や沿線地域の観光振興に資するよう、旅館事業等の存続を図ることとし、平成19年12月以降、順次、各施設等を譲り受けて各社の収支の安定を図るとともに、各施設の運営を旅館システムズに委託することとしたのである。

そして、旅館システムズへの運営委託後の運営方法の急変による現場の混乱を避けるため、再編前における各施設の運営方法が踏襲された部分も残されている。そのため、旅館システムズが運営する施設のうち、従前、近鉄観光株式会社（以下「近鉄観光」という。）が経営していた4施設（櫃原観光ホテル、春日奥山月日亭、百楽荘及びあやめ館）では、平成19年2月に、近鉄観光が導入した「Info Mart システム」¹という受発注システムが引き続き使用されており、同システムにより、各施設の発注、棚卸し、請求及び支払い等を一括管理しているが、その他の施設（三笠及び青蓮寺レークホテル）では、各施設において、調理部門が電話やFAX等により発注を行い、検品も行っていった。

また、特に、三笠においては、他の施設との人事交流や異動等がなされて

¹ 「Info Mart システム」とは、株式会社インフォマートが提供する企業間商取引のクラウドサービスであるところ、「FOODS Info Mart」は約3万3000社が利用する食品流通業界において取引高が最も多い取引システムであり、そのうち受発注システムを使用している。すなわち、旅館システムズ（管理部門）において、安定供給や品質管理等の観点から適切な受発注が可能な業者であるかについて審査を行い、同システムへの登録を了承した仕入業者のみが登録され、各施設は、当該登録業者（仕入先）からのみ仕入れを行う。各施設は、発注する食材及び数量を同システムに入力することで、仕入先に発注が行われる。また、各施設において検品を行った際には、同システム上の受領ボタンを押すことで、検収処理が行われる。かかるシステムにより旅館システムズは、各施設の仕入、棚卸し、請求・支払い等を一括管理することができる。

おらず、料理長及び調理担当者が長期間にわたり固定化されていたことも、本件問題の原因の一つに挙げられる。長期間にわたって固定化された理由は、三笠が、昭和30年9月の開業時から平成22年8月まで、長らく三笠温泉土地株式会社（以下「三笠温泉土地」という。）の経営下であり、単館のために異動できなかったことに加え、旅館システムズの運営下に置かれた後も、旅館システムズ内の料理長及び調理担当者の数に限りがあったことによる。

イ 運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等

(7) 運営状況

貴社は、旅館システムズとの間で、三笠、青蓮寺レークホテル、檀原観光ホテル、春日奥山月日亭、百楽荘及びあやめ館の運営管理を旅館システムズに委託する旨の平成22年7月5日付運営管理委託契約書を締結しているところ、同契約書によれば、各施設の収支は貴社に帰属するものの、実際の運営業務については、旅館システムズが自らの責任と判断のもとで行っていることが分かる。

すなわち、旅館システムズは、旅館システムズ名義で、食品衛生法や旅館業法上の許可を取得しているほか、旅館システムズの判断のもとで従業員を雇用し、さらには貴社の指示を受けることなく独自に、提供するサービス及び商品の内容やメニュー（メニュー表示を含む。）等を決定するとともに、旅館システムズ名義で仕入れを行い、提供・販売するサービス及び商品の料金、営業時間、並びに営業形態等を設定し、施設を維持管理し、収入の管理をも行う等、宿泊、宴会サービスの提供、料飲食物の提供・販売等の運営に関する一切の業務を行っている。

前述したとおり、貴社が上記各施設に関する事業を譲り受けたのは、各社の収支を安定化させることによる従業員の雇用継続及び沿線地域の観光

振興に資するためであるところ、当該各施設の運営方法については、従前の運営に委ねる方が効率的であることから、上記のとおり、各施設における運営の一切について、旅館システムズに委託されたうえ、その管理のもとで各施設が運営することとされたのである。

(イ) メニュー表示の状況

三笠においては、修学旅行の学生らを受け入れていたところ、修学旅行生向けに、「ならめぐり」と呼称する商品を売り出していたことがあり、奈良の特産品等を用いることを内容としたメニューが作成されていたことがあった。また、青蓮寺レークホテルにおいては、本件不適切表示が確認された期間について、伊勢神宮の式年遷宮にあわせた「式年遷宮記念メニュー」と呼称する商品を売り出し、三重県産にこだわった内容のメニューが作成されていた。そして、橿原観光ホテルにおいても、婚礼事業に関し、特徴あるメニューを提供するため、婚礼メニューとして、入手可能性を十分考慮したうえで、奈良県産にこだわったメニューを提供している。

もともと、上記のような企画が一般的に行われているものではなく、その他の施設や通常のメニューにおいては、比較的高額のコースにおいて高級食材を利用したメニューであることを示す場合を除き、特殊な食材を使用することはない。むしろ、品切れによりメニューどおりの料理を提供することができなくなる事態を避けるべく、継続的な入手可能性をも考慮してメニューが作成され、特殊な食材であることを謳うことは控えられていた。

(ウ) 管理状況

(a) 三笠について

(i) メニューの決定

メニュー案は料理長により作成され、月替わりメニューについては、旅館システムズ社長，監査役，総支配人，支配人，営業推進部，フロント，調理場，客室，及び用務関係の担当者が参加して毎月開催される支配人会議で検討対象とされていたが，当該会議において，料理長作成のメニュー案に修正が加えられることはあっても，メニューの表示方法についての検討・議論がなされることはなかった。

また，平成6年7月1日から平成25年9月11日まで料理長を務めていた人物（以下「元料理長」という。）が料理長を務めていた時期は，使用する食材や分量等を記載したレシピ²が作成されたことはなく，調理場の各従業員には元料理長から口頭で調理内容等を伝えるのみであり，各持場（「八寸」，「板」，「揚場」，「焼場」及び「煮方」等）の調理担当者は，メモする等して使用食材や分量，調理方法等を認識していた。

さらに，平成25年9月11日から平成25年11月6日まで料理長を務めていた人物（以下「前料理長」という。）が料理長を務めていた時期は，元料理長時代に作成されていたメニューについては従前の運用がそのまま踏襲されたことから，レシピが改めて作成されることはなかったが，新しく作成された月替わりメニューについては，前料理長がレシピを作成し，各持場の調理担当者らに配布されていた。

（ii）仕入れ（発注，検品）

旅館システムズが運営する施設のうち，貴社グループ会社において平成22年9月に行われた組織再編前に近鉄観光が経営していた4施設

² 本報告書でいう「レシピ」とは，料理の調理法（調味料の分量や各作業の具体的内容等）や料理長独自のノウハウ等を記載したものではなく，各料理の使用食材や部位，産地，製法等が分かる程度の記載がなされ，食材の発注や検品，製法の確認が行われる基になるべき資料を指すものとする。

(櫃原観光ホテル, 春日奥山月日亭, 百楽荘及びあやめ館) においては, 前述した Info Mart システムという受発注システムが導入されており, 旅館システムズが各施設の発注, 棚卸し, 請求・支払い等を一括管理していたが, 同再編前に三笠を経営していた三笠温泉土地は, Info Mart システムを導入していなかったため, 旅館システムズにおける受発注等の一括管理の対象外とされており, 以下に述べるような手順で発注等が行われていた。

まず, 元料理長が料理長を務めていた時期においては, 元料理長自らが, 経験に基づく手計算で発注数量を決めて, 発注ノートに発注内容を記載し, 自ら電話で仕入先に発注していた(発注ノートは, 元料理長のメモに近く, 元料理長が理解できる内容が記載されるのみであり, 産地等まで記載されることはなかった。)

次に, 前料理長が料理長を務めていた時期においては, 発注先の業者ごとに発注ノートが作成されることになり, 各持場の従業員に自身の担当する持ち場の必要性に応じ, 発注ノート及びFAX用紙に発注内容を記載させ, FAXで仕入先に発注させていた。なお, 前料理長は, 当該発注ノート記載の発注内容につき, メニューを見て過不足がないかを確認していたが, FAXの内容までは確認していなかった。

そして, 検品については, 調理場の手の空いた調理担当者が, 発注ノートと現物を照合する方法により行い(元料理長及び前料理長は確認していなかった。), 翌日までに料理長が納品書と発注書を照合のうえ, 納品書を取り纏めて, 旅館システムズ総務部に回付していた(平成22年9月以降は, 支配人に納品書を回付するよう変更された〔但し, 支配人はレシピやメニューの詳細についてまで把握していなかったこ

とから、異常値と思われる数値について調理担当者に確認する等の範囲でのみ確認していた。)。)。なお、食材について、仕入先から規格書や仕様書を取得することは実施されていなかった（なお、牛肉については、牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法に基づき、平成16年12月1日以降、特定牛肉〔又はその容器など〕に個体識別番号を表示し伝達することとされており、米及び米加工品については、米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律に基づき、平成23年7月1日以降、事業者間取引においても、伝票等又は商品の容器、包装に産地情報が記載されるようになっているため、既に、同日以降は、仕入業者から産地情報等を取得することができている。以下同じ。))。

なお、平成22年頃、Info Mart システムの導入が検討されたこともあったが、三笠の仕入先には小さな地元商店が多く、当該仕入先が同システムを導入及び利用する設備を整備できないため、同システムの導入は見送られているとのことである。もっとも、古くから懇意にしている業者から仕入れている食材も存するとはいえ、属人的な関係等に基づいて取引を行う必要のある仕入先が存するとの事実は認められなかった。

(iii) 原価管理

原価管理については、料理長が前年の実績原価率を参考にメニュー案を作成していたが、支配人及び料理長が出席する定例会議においては、実績値としての原価率の確認がなされているのみであり、支配人（経営層）は、あくまでも原価率等の異常値等がないかを確認するのみで、原価率の内訳の詳細を確認することはなく、また、原価率に関

して何らかの要望を出したり，調理部門にノルマを課すことはなく，人事考課にも原価率に関する評価に影響させたことは一切ないとのことであった。

(b) 櫃原観光ホテル，春日奥山月日亭，百楽荘及びあやめ館（従前，近鉄観光が経営していた施設）について

(i) メニューの決定

メニュー内容の決定及び変更等については，基本的に，料理長に委ねられているため，（施設によっては，他部門の意見も聞いたうえで）料理長がメニューの作成，決定及び変更等を行っており，支配人等の経営者層の了承を得るといった調理部門以外の者が関与する手続は行われていない。なお，メニューには，食材の産地やブランド名等を表記しないようにしていた施設も認められた。

また，レシピについては，施設によって，全てのメニューにつき作成している施設と一部のメニューについてのみ作成している施設があり，取扱いは区々であったが，レシピを作成している施設においても，基本的には，調理部門以外の部門がレシピを共有することはなかった（なお，櫃原観光ホテルにおいてのみ，レシピは所定の壁に貼り出されていたため，事実上，他部門もレシピの内容を確認することができ，不明な点等があれば，調理担当者らに確認するということが行われていたものの，確認内容は，料理の内容に関する事柄であり，メニュー表示に関する確認はほぼ行われていなかった。）。

(ii) 仕入れ（発注，検品）

従前，近鉄観光が経営していた施設であるため，平成19年2月に，Info Mart システムが導入されており，発注等については，Info Mart

システムを利用して行われている。

調理担当者は、予約ノート（今後の予約人数等が記載されたノート）を見るなどして、予約人数等を確認したうえで、各日に必要な食材及び数量を Info Mart システムに入力することで、食材を発注しているが、支配人が、発注内容を確認することはなかった。なお、Info Mart システムを用いるだけでは食材の品質が明確ではなく、急な対応や発注内容の詳細まで記載することが難しいことから、施設によっては、まずは電話で仕入業者と発注内容の詳細について打ち合わせを行った後で、Info Mart システムに食材発注情報を入力することで、食材を発注しているとのことである。

その後、納品日には、調理担当者が、発注書と納品書を照合する方法で検品を行い、Info Mart システムに受領した旨を入力するが、支配人等の調理担当者以外の者が納品書の確認等を行うことはなかった。

また、食材の規格書や仕様書について、野菜や魚については、基本的にはメニューに産地等を記載していないことから、入手していなかった。

(iii) 原価管理

料理長が各メニューの想定原価率を算出しており、月 1 回開催される支配人や料理長等が出席する定例会議（各施設によって、若干出席者が異なるが、いずれの施設においても、支配人らと調理部門は参加している。）において実績原価率（Info Mart システムから出力した仕入額を基に算出される。）が報告されるが、予算上の原価率に比して、一定程度の増減があった場合にその理由（例えば、野菜の高騰等）を確認する程度であり、原価率の内訳の詳細を確認することはなく、ま

た、支配人から、原価率に関して何らかの要望を出したり、調理部門にノルマを課すことはなく、人事考課にも原価率に関する評価に影響させたことは一切ないとのことであった。

(c) 青蓮寺レークホテルについて

(i) メニューの決定

月替わりメニュー等の通常のメニュー案は料理長が自ら考案し作成するが、特別メニューとして作成された「式年遷宮記念メニュー」については、総支配人の提案をもとに料理長がメニューを作成していた。メニュー案は、支配人の検討対象ともされていたが（総支配人提案の特別メニューについては総支配人も確認していた。）、メニュー表示の適切さ等の詳細についてまで検討されることはなかった。

また、主要な食材をメニューに記載していたため、別途、食材や分量等を記載したレシピを作成する必要はないものと考えられ、レシピが作成されたことはなかった。

(ii) 仕入れ（発注、検品）

前述のとおり、貴社グループ会社における組織再編より前に青蓮寺レークホテルを運営していた赤目・香落・室生観光開発株式会社が Info Mart システムを導入していなかったため、青蓮寺レークホテルは、旅館システムズにおける受発注等の一括管理の対象外とされており、以下に述べるような手順で発注等が行われていた。

まず、発注については、料理長（又は料理長から指示を受けた者）が、発注書に発注内容を記載し、電話又は FAX にて仕入先に発注していたが、支配人らが、発注内容を確認することはなかった。

その後、納品日には、調理担当者が、発注書と納品書を照合する方

法で検品を行い、納品書は、月締め日に、まとめて調理担当者から事務部門に渡されていたが、支配人等の調理担当者以外の者が納品書の確認等を行うことはなかった。

また、食材の規格書や仕様書について、野菜や魚については、基本的にはメニューに産地等を記載していないことから、入手していなかった（特別に、野菜や魚についてメニューに産地等を記載する場合には、納品書で確認していた。）。

なお、青蓮寺レークホテルの仕入先には小さな地元商店が多く、当該仕入先が同システムを導入及び利用する設備を整備できないことや費用の観点から、同システムの導入は見送られているとのことである。もっとも、青蓮寺レークホテルにおいて、古くから懇意にしている業者から仕入れている食材も存するとはいえ、属人的な関係等に基づいて取引を行う必要のある仕入先が存するとの事実は認められなかった。

(iii) 原価管理

原価管理については、料理長が前年の実績原価率を参考にメニュー案を作成しており、社長、総支配人、営業推進部、支配人、料理長及び主任が出席する支配人会議においては、実績値としての原価率の確認がなされていたが、支配人（経営層）は、あくまでも原価率等の異常値がないか等を確認するのみで、原価率の内訳の詳細を確認することはなく、また、原価率に関して何らかの要望を出したり、調理部門にノルマを課すことはなく、人事考課にも原価率に関する評価を影響させたことはない。

ウ 本件不適切表示の内容

以下では、旅館システムズにおいて発見された本件不適切表示の内容につ

いて、不適切表示の発生した原因別に概説する。

(7) 和牛朴葉焼き及び和牛ステーキ（連絡不十分による不適切表示）

以下に述べる不適切表示は、調理部門における連絡が十分に行われていなかったことを主たる原因として発生したものと認められる。

(a) 和牛朴葉焼き

三笠で発生した不適切表示の一つである。

三笠では、元料理長が、レシピを作成していなかったうえ、料理内容等については、各担当者の作業や冷凍庫の食材等を見ればわかるといった慣習により運営されていたため、元料理長から前料理長への引き継ぎがほとんど行われず、前料理長は、元料理長時代からのメニューであった「朴葉焼き」に、前料理長は和牛が使用されているものと誤認識していた（真実はオーストラリア産の成形肉が使用されていた。）。

前料理長は、このような誤った認識のもとで、顧客がどのような肉を用いた「朴葉焼き」であるかがわかりやすいようにメニュー表示を変更したほうがよいと安易に考え、支配人等の承諾を得ることなく、また仕入れている食材の内容を確認しないまま、独断で、メニュー表示を「和牛朴葉焼き」との表示に変更した。

なお、発注時の FAX には「ステーキ」とだけ記載され（「和牛」との記載はなされない。）、納品書には「やわらかサーロイン」とのみ記載されており（納品時に商品のラベルまで確認しておらず、成形肉であることは認識していなかった。）、発注や検品時にメニュー表示と対比することも行われていなかったため、前料理長以外の調理担当者もメニューと発注食材が異なっていることに気付くこともなかった。

かかるメニュー表示の変更は、前料理長が、他の調理担当者を含めた

従業員らに伝えていなかったところ、他の調理担当者らは元料理長時代からのメニューであり、メニュー表示について改めて確認等したこともなく、結果的にメニュー表示が変更されたことにすら気付いていなかった。

(b) 和牛ステーキ

三笠で発生した不適切表示の一つである。

三笠では、「和牛ステーキ」には伊賀牛を用いる予定とされていたが（但し、内部的に伊賀牛の使用を予定していただけで、表示上も顧客への説明においても、単に「和牛」としていた。）、平成25年9月、広告等に掲載する料理写真の撮影が行われた際、前料理長は、撮影時に使用した肉は調理することなく廃棄されることから、撮影時に高価な伊賀牛（和牛）を用いるともったいないと考え、調理担当者に対し、伊賀牛（和牛）ではなく、安価な和牛で撮影するよう指示するつもりで、撮影時に使用する肉は、「安い方で」と指示した。

ところが、指示を受けた一人の調理担当者は、より安価なオーストラリア産の成形肉を用いて撮影したうえ、撮影時だけでなく、今後、顧客に提供する食材としても同じオーストラリア産の成形肉を使用するという変更の指示がなされたものと勘違いし、顧客に提供していたものである。

上記勘違いにより、当該指示を受けた調理担当者が調理する際には、オーストラリア産の成形肉が使用されたが、前述したとおり、発注、検品等において、メニュー表示と照合することは行われていなかったため、不適切表示の状態には当該調理担当者以外誰も気づくことがなかった。

(イ) 大和肉鶏、吉野葛餅、三輪素麺及び車海老（調理部門の専断的行為に基

づく不適切表示)

以下に述べる不適切表示は、調理部門の専断的判断により、メニュー表示と使用食材に不整合が発生していたにもかかわらず、調理部門以外の者によるチェック機能が十分果たされていなかったことを主たる原因として発生したものと認められる。

(a) 大和肉鶏，吉野葛餅及び三輪素麺

三笠で発生した不適切表示の一つである。

三笠では、営業部門が、奈良の特産品を用いたメニューを提供する企画を作り、集客につなげたいと考え、修学旅行生向けの商品として、「ならめぐり」と題する企画を提案するとともに、元料理長に対して、奈良の特産品を用いたメニューを作成してほしい旨を要望した。これを受けて、元料理長は、「大和肉鶏³」、「吉野葛餅」及び「三輪素麺⁴」との名称を使用したメニューを作成した。

しかしながら、元料理長は、大和肉鶏について、メニュー作成後、仕入れに時間を要すると聞き、大量発注が必要な修学旅行生向けのメニューとしては適さないと考えたことや、調理して少し時間が経つと肉が硬くなると感じており、業者から別の地鶏として京地鶏の提案があったことから、独断で食材を変更することとし、発注ノートには「かしわ」とのみ記載することで京地鶏やブラジル産肉鶏が納品されていた。

また、元料理長は、吉野葛餅について、業者からは「甘藷でんぷん」(吉野葛⁵ではない葛粉)が納品されていることを知りつつ使用していた。

³ 「大和肉鶏」とは、大和肉鶏農業協同組合が地域団体商標登録（第 5084596 号）を取得している地鶏（地鶏肉の日本農林規格〔特定 JAS 規格〕）であり、ニューハンプシャー種に名古屋種を掛け合わせた雌に、シャモの雄を掛け合わせた鶏を指す。

⁴ 「三輪素麺」とは、奈良県三輪素麺工業協同組合が商標登録している素麺であり、奈良県桜井市を中心とする三輪地方で生産される素麺である。

⁵ 「吉野葛」とは、吉野葛製造事業協同組合が地域団体商標登録（第 5063961 号）を取得して

さらに、元料理長は、三輪素麺について、素麺であればよいとの安易な認識のもと、発注書において、産地を特定することなく、単に「素麺」とのみ記載して発注し、その結果納品された長崎県産の白峰そうめんをそのまま使用し、いずれについても支配人や営業部門に一切報告していなかった。

なお、元料理長以外の調理担当者も、メニューの作成に携わる調理担当者は、メニュー表示と異なる食材が使用されていることを認識していた可能性も考えられるが、支配人を含め、営業部門は、前述したとおり、発注書や納品書等について、各メニューと紐付けして管理しているわけではなく、異常値の有無を確認する程度であったため、発注及び納品内容がメニュー表示とずれていることに気づけなかった。

(b) 車海老

あやめ館で発生した不適切表示である。

あやめ館では、値段の高い会席コースにおいては、「車海老」と表示している全ての料理に車海老を用いていたが、その他の比較的安価なコースにおいては、料理長が料理名の見栄えをよくするために、「車海老」との表示を行っているにもかかわらず、有頭海老を使用しなくてもよい油物については、独断でブラックタイガーや天使の海老を用いていた。

なお、上記ブラックタイガーや天使の海老は、「伸ばし海老」や「むき海老」との名称で納品されていたこともあって、調理部門以外の支配人らは、車海老と表示している料理に、車海老以外の食材が使用されていることを認識していなかった。

(ウ) 鮪の伊勢芋山かけ（在庫切れに伴うメニュー表示の修正漏れ）

いる葛根より採取した葛澱粉を主原材料に用い、奈良県の吉野地方及びその周辺地域で製造又は加工（少なくとも精製加工を行うものに限る。）された澱粉を指す。

青蓮寺レークホテルで発生した不適切表示である。

青蓮寺レークホテルにおいて、前述の「式年遷宮記念メニュー」において提供していた料理に「鮪の伊勢芋山かけ」との料理があり、当初は実際に伊勢芋を用いて調理していたが、わずかに伊勢芋が入荷できない時期があり、在庫切れになった際、料理長が支配人と協議したうえで、「伊勢芋」が「つくね芋」と同一品種であり、食感、味、原価にも差がないことから、メニュー表示を修正することなく、山芋（つくね芋）を使用して提供したものである。

- (エ) 大和野菜、奈良のっぺ、からすみ、キャビア、ステーキ、ビーフカツレツ及び車海老（食材に対する知識不足に基づく不適切表示）

以下に述べる不適切表示は、料理長を含めた調理担当者らの食材に対する知識不足を主たる原因として発生したものと認められる。

- (a) 大和野菜⁶

三笠で発生した不適切表示の一つである。

三笠では、前料理長が、「大和野菜」というブランドを十分に知らなかったことから、奈良産の野菜を用いた料理は、すべて「大和野菜」との名称を用いてもよいと誤認しており、「大和野菜」ではない奈良産の野菜を用いた料理を提供したほか、奈良県産以外の野菜も使用していたものである。

- (b) 奈良のっぺ

三笠で発生した不適切表示の一つである。

三笠において、元料理長が、「奈良のっぺ」は、大根、人参、小芋、厚

⁶ 奈良県で生産される野菜のうち、奈良県が「大和野菜」と認定した奈良県の特産品である野菜を指す。在来種である「大和の伝統野菜」と栽培等に工夫を加えた「大和のこだわり野菜」からなる。

揚げ、コンニャクを薄味で焚く料理であり、使用する食材は奈良産の地元野菜でなくても構わないと誤認していた。

そのため、「奈良のっぺ（地元野菜の煮物）」という括弧書き表示をしていたにもかかわらず、全てに地元野菜（奈良県産の野菜）を使用せずに調理して提供したことがあった。

(c) からすみ

三笠で発生した不適切表示の一つである。

元料理長は、ボラ等の卵を用いて作られる「からすみ」ではなく、タラやサメの卵を使用して人工的に作られたからすみ風味の商品であっても、「からすみ」と呼称しても問題ないと誤認していた。

そのため、おせち料理の一品として、「からすみ松葉」や「烏賊からすみ」と表示していたにもかかわらず、上記からすみ風味の商品を使用して調理していた。

(d) キャビア

百楽荘で発生した不適切表示である。

料理長は、チョウザメの卵ではない、ランプフィッシュ（ダンゴウオ科の大型種）の卵（ランプフィッシュキャビア）を仕入れた際、瓶の蓋に「キャビア」と表示されていることから、「キャビア」と表示することに問題はないものと誤認していた。

そのため、ランプフィッシュ卵（ランプフィッシュキャビア）を用いた料理を「キャビア」と表示して提供していた。

(e) ステーキ、牛フィレ肉、ローストビーフ及びビーフカツレツ

橿原観光ホテルで発生した不適切表示である。

景品表示法に基づき、成形肉を使用した場合には、「ビーフステーキ」

「ステーキ」のように1枚の肉を焼いた料理と認識される表現をしてはならず、また、「ステーキ」と表示しないとしても、「ビーフ」等と表示した場合は、成形肉を使用している旨を表示しなければならない。そうであるにもかかわらず、料理長には、かかる認識がなく、成形肉を使用した料理について、「ステーキ」と表記した他、成形肉であることを表示しないまま、「牛フィレ肉」、「ローストビーフ」及び「ビーフカツレツ」と表記して提供していた。

(f) 車海老

三笠で発生した不適切表示の一つである。

三笠では、元料理長が、おせち料理の一品として使用していた海老について、発注ノートにおいて「焼海老」と記載し、納品書にも「焼海老」と記載されていた海老を仕入れていたところ、真実はブラックタイガーであったにもかかわらず、車海老を仕入れているものとの誤った認識のもとで（ブラックタイガーと車海老は、焼いた状態では、目視で容易に判別することが困難である。）、「車海老」とのメニュー表示を行っていた。

なお、「焼海老」との表記で納入されている食材が車海老であるかどうかについては、取引先から規格書や仕様書を徴求していなかった。

エ 本件不適切表示の発生原因

(ア) 調理部門の専断防止及びメニュー表示の適切性確保の体制の不十分さ

上述したとおり、旅館システムズにおいては、各施設において多少の違いはあるものの、メニューに関する表示内容等は料理長が独断で決定しているに等しく（支配人らが関与している場合も、メニュー表示等の作成に支配人らが積極的に関与している事実までは認められなかった。）、またレシピの作成及び、調理担当者以外の者（支配人や営業部門）とのレシピの

共有も行われていなかった。

さらに、調理担当者は、支配人ら調理担当者以外の者の確認や承諾を得ることなく発注を行い、納品時も、調理担当者が検品を行い、単に発注書と納品書を照らし合わせるのみで、メニュー表示との対照を行わず、支配人によるチェックは、異常値の有無程度の確認しか行われていなかった。

このように、発注された食材が、どのメニュー表示の料理のための食材であるのか、納品された食材が、どのメニュー表示の料理のための食材であるのかについて、整合性を確認する体制が十分に構築されていたとはいえない。

仮に、メニューの決定に調理部門以外の者も積極的に関与することで、調理部門によるメニュー表示の専断的変更を行わず、食材の発注や納品等について、調理部門以外の者がメニュー表示との整合性を確保するための確認を徹底していれば、少なくとも、連絡不十分による不適切表示や調理部門の専断的行為に基づく不適切表示は発生せず、又は、発生したとしても、早期に発見することが可能であったものと思われる。

よって、調理部門の専断防止及びメニュー表示の適切性確保の体制が十分でなかったことが、本件不適切表示発生の原因であるといえる。

(イ) 食品表示関連法令及び食材に対する知識不足

旅館システムズの料理長を含めた調理担当者ら及びその他の部門の従業員は、食品衛生法等により規制される食品衛生に関する知識（食中毒やアレルギー等）については、繰り返し行われてきた社内教育やミーティング等を通じて、一定の知識を得ていると認められ、実際にも、日常業務において留意されてきたものと認められた。

他方で、旅館システムズの従業員は、本件不適切表示において問題とな

っている景品表示法や、JAS 法等が規律する食品表示に関連する諸法令（以下「食品表示関連法令」という。）や消費者庁が公表する情報等（同庁のホームページ等で掲載される食品表示関連法令に関する Q&A 等）については、教育や研修の機会がなく、社内にガイドライン等の基準も策定されていなかったことから、十分な知識を有しているとは認められない状況にあった。

その結果、調理担当者らは、食材の名称について、食品表示関連法令に照らして表示すべき名称を正確に把握しておらず、調理担当者独自の見解のもとで行われていた食材に関する不適切な表示が、食品表示関連法令に適合していないことについて認識されておらず、総支配人ら経営層を含め、食品表示関連法令に照らしたメニュー表示の適切性に十分留意されていなかったことから、前述した食材に対する知識不足に基づく不適切表示が発生したものと認められる。

このように、食品表示関連法令及び食材に対する正確な知識が不十分であったことも、本件不適切表示の発生原因として挙げられる。

(ウ) コミュニケーション不足及び調理担当者の人事の停滞

三笠では、元料理長が、長期にわたって当該旅館の料理長を務めていたことや、支配人らからのメニュー変更等に関する要望を十分聞かない頑固な気質の調理担当者であるとともに、メニュー表示等を含め、料理に関しては支配人らも調理部門任せの風土があった。加えて、献立会議においてもメニュー内容の決定等に積極的に支配人らが関与することはなく、販促会議においても元料理長の出席率は低く、発言がなされない等、調理部門と支配人らとの間に距離があり、コミュニケーションが十分とられていなかった。

また、調理部門内においても、料理長の立場や指示は絶対的であり（副

料理長は若く、長期間、元料理長のもとで働いていたため、いわゆる師弟関係にあった。)、調理担当者らが料理長に意見を述べたり、料理長の行為に関する問題を支配人ら他部門に通報することが許されず、料理長の誤った行為を指摘、是正することができない環境や雰囲気が残存しており、前述したとおり、元料理長から前料理長に交代した際も、十分な引継ぎは行われていなかった。

仮に、料理長を含む調理担当者の人事が流動化し、支配人らと調理部門の間、及び調理担当者間におけるコミュニケーションの障害がなくなれば(又は早期に障害を解消することができれば)、前述した調理部門(主に料理長)の専断的行為に基づく不適切表示を未然に防ぐことも可能であったと思われ、また、調理担当者間におけるコミュニケーションの障害がなくなれば、引継ぎも円滑に行われることによって、前述した連絡不十分による不適切表示の発生も防ぐことが可能であったと思料される。

このように、料理長を含む調理担当者の人事の停滞や、支配人らと調理部門との間のコミュニケーション不足も、本件不適切表示を発生させ、その発覚を遅らせた原因にもなっているものと思われる。

オ 料理メニューの不適切表示を発生させない体制整備のための改善点

本件不適切表示の発生原因については、前項において述べたとおりであるところ、本項では、今回判明した本件不適切表示の発生原因以外に、旅館システムズにおける前述の運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等に照らして、今後、料理メニューに関する不適切表示を防ぐための体制整備に関する改善点として、メニュー表示の適切性を確認する体制整備の必要性を指摘する。

メニューの決定に調理部門以外の者も積極的に関与していなかったことや、

食材の発注や納品等について、調理部門以外の者がメニュー表示との整合性を確保するための確認が徹底されていなかったことが、本件不適切表示の発生原因の一つと考えられることについては、前述したとおりである。

それらに加えて、旅館システムズにおいては、これまで発注食材について、必ずしも、当該食材が発注した食材であることを示す証明書や規格書、仕様書等を仕入業者に徴求していなかったものと認められる（なお、牛肉及び米について、法令に従い、仕入業者から産地情報等を取得することができていることは既に述べたとおりである。）。

証明書等を徴求する対象食材や頻度については別論として、消費者の商品選択に影響を与える特徴的な食材や部位、著名な産地や調理担当者名等の付加価値や優位性を表示しているものに関しては、メニュー表示と納品食材が合致していることを確認するためにも、仕入業者に対して証明書等を徴求することは、料理メニューの不適切表示を発生させないために必要であるといえる。

カ 旅館システムズにおける再発防止に向けた取り組み

本件不適切表示が発覚したことを受けて、旅館システムズにおいては、以下に述べるとおり、既に料理メニューの不適切表示の再発防止に向けた取り組みを行っている。

(ア) 支配人による発注書及び納品書とメニュー表示の対照作業の実施

支配人は、調理部門が作成した発注書（料理長の押印済み発注書）について、レシピと対照し、発注書記載の食材の適切性を確認したうえで押印するとともに、仕入先業者から届けられた納品書についても、発注書と照合することによって、納品書に記載された食材の適切性を確認する。

旅館システムズにおいては、平成25年11月18日以降、全施設において、

上記運用を開始している。

(イ) 料理メニュー表示及び食材の定期的確認

(a) 総支配人、支配人及び料理長による相互チェック

料理長、総支配人及び支配人が、月に1回、メニュー検討会議を開催し、メニュー案（現物食材）、レシピ及び証明書や規格書を確認したうえで、メニューを決定することにより、料理メニュー表示と食材の適切性に関する相互チェック体制を整備する。

旅館システムズにおいては、平成25年11月以降、各施設において、順次、上記運用を開始している。

(b) 旅館システムズにおける定期的検査

旅館システムズの総務部において、前項で述べた総支配人、支配人及び料理長による相互チェック体制の実施状況を毎月定期的に確認する。

旅館システムズにおいては、平成25年12月以降、かかる定期確認を実施している。

(ウ) 食品表示関連法令に関する継続教育の実施

全従業員に対し、景品表示法やJAS法等の食品表示関連法令に関する教育を行うことで、料理メニューの表示が適切に行われるよう指導し、従業員らの意識改革を進める。

旅館システムズにおいては、平成25年12月以降、各施設従業員に対し、上記教育の場を設け、運用を開始している。

(エ) 成形肉の使用の見合わせ

本件不適切表示の一つとして問題となった成形肉については、三笠及び檀原観光ホテルにおいてのみ使用されていたが、本件不適切表示問題発覚以降、Info Mart システムから成形肉の登録自体を抹消するとともに、Info

Mart システムを利用していない三笠及び青蓮寺レークホテルを含めてい
ずれの施設においても使用を一切見合わせている。

(2) ホテルシステムズ

ア 概要及び組成の歴史的経緯

ホテルシステムズの会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地	大阪市天王寺区上本町6丁目1番55号
設立年月日	平成16年12月10日
資本金	金1億円
主たる事業内容	ホテル経営の受託
貴社との関係	連結子会社

以上

貴社は、前述した旅館事業等の再編と同様、グループ会社の従業員の雇用確保や沿線地域の観光振興に資するよう、収支悪化していたグループ会社各社からホテル事業を譲り受け、ホテル事業の運営をホテルシステムズに委託することで、現在の状況に至っている。

なお、ホテルシステムズが、貴社からホテル事業の運営業務の一切に関して受託しているのは、「シェラトン都ホテル東京」、「金沢都ホテル」、「岐阜都ホテル」、「四日市都ホテル」、「志摩観光ホテルクラシック」、「志摩観光ホテルベイスイート」、「ホテル近鉄アクアヴィラ伊勢志摩」、「ウェスティン都ホテル京都」、「新・都ホテル」、「ホテル近鉄京都駅」、「シェラトン都ホテル大阪」、「都ホテルニューアルカニック」、「天王寺都ホテル」、「ホテル近鉄ユニバーサル・シティ」、「博多都ホテル」及び「沖縄都ホテル」（以下、これら16施設を総称して「ホテル施設」という。）に関するホテル事業であり、そ

のほか、ホテルシステムズは、「大阪国際交流センターホテル」の経営も行っている。

ホテル事業については、数回の組織再編等を経て、現在の運営状況等に至っているが、運営状況等が現在の状況に至ってから、ホテルシステムズでは、運営方法等の統一を図っており、後述するとおり、食材の発注等については、平成 25 年 4 月から平成 26 年 2 月にかけて、「IPORTER」と呼ばれる購買システムを統一的に導入しているほか（なお、ホテルシステムズにおいては、IPORTER 導入前は、調理部門から電話、FAX 又はメールによる注文を受けた購買部門が、発注すべき食材等を集約して、購買システムである NEHOPS 購買掛システムに入力のうえ、各仕入先に電話又は FAX にて発注していた。但し、金沢都ホテル及び四日市都ホテルには、購買部門が存しなかったことから、調理部門から各仕入先に対し、直接電話又は FAX にて発注していた。）、メニュー表示の手順等についても、ほぼ同じ手順が取られることとなっており、前述した旅館システムズが運営している施設のように、従前の経営主体等に関する経緯が各施設における運営状況等の差異を生んでいる事実は認められない。

イ 運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等

(ア) 運営状況

貴社とホテルシステムズとの間では、平成 18 年 4 月 1 日付ホテル運営業務受委託契約書が締結され、その後、順次、新たなホテル施設に関する委託契約が追加された結果、現在では、上記契約書に基づき、前述のホテル施設に関する運営が委託されている。

上記契約書によれば、ホテル施設の収支は貴社に帰属するものの（但し、内装にかかる費用についてはホテルシステムズが負担している。）、実際の

運營業務については、ホテルシステムズが独自の責任と判断のもとで行っていることが分かる。

すなわち、ホテルシステムズは、ホテルシステムズ名義で、食品衛生法や旅館業法上の許可を取得しているほか、貴社の承諾を要さずしてホテルシステムズの判断のもとで総支配人以外の従業員を雇用し、さらには貴社の承認を受けることなく独自に、提供するサービス及び商品の内容やメニュー（メニュー表示を含む。）等を決定するとともに、ホテルシステムズ名義で仕入れを行い、提供・販売するサービス及び商品の料金、営業時間、並びに営業形態等を設定し、施設を維持管理し、収入の管理をも行う等、宿泊、宴会サービスの提供、料飲食物の提供・販売等の運営に関する一切の業務を行っている。

前述したとおり、貴社が上記各施設に関する事業を譲り受けたのは、ホテル事業の収支を安定化させることで、従業員の雇用確保や沿線地域の観光振興に資するよう、各ホテル施設を従前運営していた会社に事業運営を委ねる方が効率的であることから、上記組織再編の経緯を辿り、各ホテル施設における運営の一切が、ホテルシステムズに委託されたのである。

(イ) メニュー表示の状況

比較的高額のコースにおいて高級食材を利用したメニューであることを示す場合を除いては、基本的には、特殊な食材を使用することを予定しているものではなく、むしろ、従前より、品切れによりメニューどおりの料理を提供することができなくなる事態を避けるべく、継続的な入手可能性をも考慮してメニューが作成され、メニューに産地等の記載は控えられていたのが実態である。例えば、生鮮食品である野菜については、産地や品種を特定していると、その日に入手できない場合が発生しうることを考慮

して、特定の産地や品種はメニューに記載しないこととしている。

(ウ) 管理状況

既述のとおり、ホテルシステムズでは、ホテル施設の運営について、各ホテルで統一的な管理を行うこととされており、実態は概ね同様であることから、以下、特に注記する場合を除いて、各ホテルに共通する内容として、管理状況を概説する。

(a) メニューの決定

各ホテルにおける各料理の料理長（シェフ）がメニュー案を作成し、総料理長（ホテルによっては、総料理長と料飲部長）の確認、承認を得ることが必要とされており（総料理長の役職が存在しないホテルでは料理長が決定する。）、レシピについても同様に、各料理長が作成し、総料理長の確認を受けるとともに、調理部門に配布されるか、調理場に掲示する方法で、調理部門にのみ周知されていた。なお、ホテルの一部店舗においては、レシピが文書化されず、料理長が調理担当者に対して口頭で説明している場合もあった。

なお、月1回開催されるシェフミーティング（総支配人、副総支配人、総料理長、料理長、運営管理部長らが参加する会議）や店長会議、メニュー企画段階の会議（総支配人や総料理長、各店シェフ、料飲部長及び各店長が参加する会議）において、メニューに関する議論や確認が行われているホテルも見受けられたが、あくまでも料理メニューの表現が顧客に伝わりやすい表現となっているかという観点からの確認にとどまり（特に、フランス料理等において使用される形容的表現である、例えば、「●●を纏わせて」と表記したメニューの表現について、顧客に伝わりやすい表現に変更するよう求める等である。）、料理メニューの表示内容

の適切性やレシピとの照合等まで行われていたものではなかった。

(b) 仕入れ（発注，検品）

ホテルシステムズにおいては、従前から、各ホテルに「NEHOPS 購買買掛システム」と呼ばれる購買システムが導入されており、平成 25 年 4 月以降は、「NEHOPS 購買買掛システム」と同様の購買システムである、クラウド型の「IPORTER」⁷が順次導入されており（但し、「IPORTER」導入前は、「NEHOPS 購買買掛システム」を用いて管理しながら、仕入先への発注は、調理部門から注文依頼を受けた購買部門が集約して、電話又は FAX のいずれかの方法で各仕入先に発注していた。）、ホテルシステムズによる仕入れの一括管理が行われていた。具体的には、各調理場が購買部門に対して発注したい食材及び分量を伝え、購買部門において承認し（購買部門は、過去の発注数量に比して異常に多量の発注等がないかを確認するのみである。）、「IPORTER」を使用して発注する扱いとなっているところ、「IPORTER」に入力された食材のうち、市場性が高い（価格変動のある）食材については、ホテルシステムズが「IPORTER」に登録している仕入先業者 2 社以上の見積もりを取得して入札が行われ、価格を重視するものの、品質、納期、技術力、協力度、取引条件及び信用状態等をも総合的に勘案して仕入先業者が決定され（以下「自動入札機能」という。）、市場性の低い食材については、仕入先業者から提出された見積もり内容を精査、検討し、値段や条件等を交渉のうえ決定される（な

⁷ 日本電気株式会社（NEC）が提供するホテルクラウド総合サービスのうち、基幹業務サービスである「NEHOPS」における購買システムの名称であり、他の多くのホテルチェーンでも利用されている。「IPORTER」には、ホテルシステムズが登録を了承した仕入先業者のみが登録され、基本的に、各ホテルの購買部は当該登録業者（仕入先）のうち、入札において最安値の札を入れた業者のみから仕入れを行うシステムであり、かかるシステムにより、ホテルシステムズにおいて、各ホテルの受発注、棚卸し、請求・支払い等を、一括して管理することができる。

お、ホテルによっては、登録取引業者数が少ないため、自動入札機能を利用しておらず、発注先が特定されている場合もある。)。但し、緊急で食材を仕入れなければならず、購買部門の事前承認等上記手続を履践する時間的余裕がない場合は IPORTER で仮伝票処理を行う等して、食材を購入後、追って正規の発注処理を行い、購買部門の承認を得る。また、IPORTER システムを導入して間がないホテルにおいては、順次、IPORTER システムに仕入業者の登録を行っているところ、現時点で登録が未了となっている仕入業者に発注する場合や継続的に取引するか否かを判断するため、単発的に新規業者に発注する場合は、FAX 又は電話による発注を行っている。なお、IPORTER への登録が未了となっている仕入業者のうち、継続的に取引を行う業者については、後日、IPORTER に登録する。

なお、「IPORTER」の登録業者の選定にあたっては、業者に見積もりを提出させて検討するとともに、契約する前に、購買部門において、何度か試発注を行い、遅延や欠品等の問題がないか、安定的に供給されるかどうか等の確認を行ったうえで、問題ないと確認されたうえで登録されていた。

続いて、検品は、まず購買部門において納品書と発注内容等を照合する方法により行われた後（ただし、メニュー内容〔レシピ〕と食材との照合までは行われていなかった。）、購買部門に保管場所がある場合は購買部門に保管され、必要に応じて調理部門が引き取りに来ることとなっており、購買部門に保管場所がない場合は各調理場に送られ、各調理場では、発注食材に関する手元メモを見るなどして、納品された食材の数量、内容及び品質等を確認している（なお、ホテルによっては、調理部門において納品書と現物を対照する方法で検品を行うのみの場合や、調

理部門における検品後、納品書の控えを購買部門に送り、購買部門が納品書の控えを確認しているところも確認された。)。もっとも、購買部門は、発注及び検収された食材が、何のメニューの料理に使用される食材であるかについて把握していない。

なお、ホテルシステムズにおいては、新しい食材を用いる場合や、最初の取引時においては、食材の証明書や規格書、仕様書も仕入先業者から適宜取り寄せていた。

(c) 原価管理

原価管理については、料理長が想定原価率を算出し、総料理長との間でのみ確認が行われていた。

実績値である月次の原価率等については、部課長会議（支配人、料理長及び総料理長らが出席する会議）において報告が行われていたが、支配人（経営層）は、あくまでも異常値や過去の実績からの変動がないかを確認するのみであり、原価率の内訳の詳細を確認することはなく、また、原価率に関して何らかの要望を出したり、調理部門にノルマを課すことはなく、人事考課にも原価率に関する評価に影響させたことは一切ない。

ウ 本件不適切表示の内容

貴社の報告等によれば、ホテルシステムズが運営ないし経営するホテルのうち、6施設において、バイキングで提供していたビーフステーキ等に関する不適切表示問題（食材に対する知識不足に基づく不適切表示）が発覚したとのことである。なお、その余の問題は見当たらなかった。

具体的には、ウェスティン都ホテル京都、シェラトン都ホテル大阪、天王寺都ホテル、都ホテルニューアルカイク、沖縄都ホテル及び大阪国際交流

センターホテルにおいて、顧客から柔らかい肉を使ってほしいとの要望があったこと等を受けて、バイキングで提供していたビーフステーキ等に、牛脂注入肉が使用されていたが、料理長らが、牛脂注入肉を使用した場合には、「加工肉」との表示をしなければならないことを知らなかったため、「加工肉」との表示をしていなかったものである。

エ 本件不適切表示の発生原因（法令及び食材に対する知識不足）

上記のとおり、当該不適切表示は、料理長を含めた調理部門担当者や支配人ら管理部門担当者らが、牛脂注入肉を使用した場合には、「加工肉」との表示をしなければならないことを知らなかったことに起因する。ホテルシステムズの各従業員は、旅館システムズ同様、食品衛生法等により規制される食品衛生に関する知識（食中毒やアレルギー等）については、繰り返し行われてきた社内教育やミーティング等を通じて知識を得て、日常業務においても注意を払ってきたものの、景品表示法及び JAS 法等の食品表示関連法令や消費者庁が公表する情報等（同庁のホームページ等で掲載される食品表示関連法令に関する Q&A 等）については、教育や研修の機会がなく、社内にガイドライン等の基準も策定されていなかったことから、十分な知識を有しているとは認められない状況にあった。

なお、牛脂注入肉に関する具体的な表示規制については、消費者庁が、ホームページ上で、景品表示法関連の「表示に関する Q&A」において、平成 23 年 8 月 3 日付けで「成形肉・牛脂等注入加工肉を使用した料理の表示に関する Q&A」を公表していたが、消費者庁からホテルシステムズないし各ホテルへの直接の通知等がなされたことはなく、またホテルシステムズないし各ホテルにおいて同ホームページを確認していなかったことから、ホテルシステムズ全体として把握できていなかった。

オ 料理メニューの不適切表示を発生させない体制整備のための改善点

本件不適切表示の発生原因については、前項において述べたとおりであるが、ホテルシステムズにおける前述の運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等に照らし、今回判明した本件不適切表示の発生原因以外の改善点として、当委員会は、メニュー表示の適切性を確認する体制整備の必要性を指摘する。

ホテルシステムズでは、旅館システムズに比して、料理メニューの決定時における支配人らの関与が一定程度認められることや、仕入先業者に対して、適宜食材の証明書や規格書、仕様書等を徴求していることが認められ、かかる点においては、メニュー表示の適切性を確保するための措置が行われていると認められる。

しかし、料理長により作成されるレシピが購買部門や支配人らに共有されていないため、発注食材がどの料理のための食材であるかについては、紐付けて管理されているわけではなく、購買部門等は、発注内容や納品食材の確認においても、発注書や納品伝票の記載のみを見て、異常値の有無を確認する程度の関与しか行っていなかった。

また、料理メニューの決定時において、支配人らは一定程度関与するものの、メニュー表示が適正であるか等の詳細を検討するための総料理長、支配人ら及び購買部門を含めた検討会議等、料飲部門以外の者（支配人や購買部門等）において、レシピを理解したうえで、発注内容とメニュー表示との間に齟齬がないかをチェックする体制を整備するまでには至っていなかった。

このことから、メニュー表示の適切性を確認する体制として、メニュー決定段階、並びに食材発注及び納品段階等の各段階におけるチェック体制の整備を、改善点として指摘する。

カ ホテルシステムズにおける再発防止に向けた取り組み

本件不適切表示が発覚したことを受けて、ホテルシステムズにおいては、以下に述べる通り、料理メニューの不適切表示の再発防止に向けた取り組みを行っている。

(ア) 食品表示管理委員会を各ホテルに設置

総支配人を長とし、総料理長（メニュー作成責任者）、運営管理部長（購買担当）、料飲部門（サービス）責任者、マーケティング部門責任者（媒体印刷、ウェブ表記）で構成する食品表示管理委員会を各ホテルに設置し、メニュー表示の管理、確認体制を整備する。

食品表示管理委員会は、毎月開催する会議において、各責任者から開示されるメニューに関する情報を共有し、それらの情報に基づき表示の適法性を協議、確認するとともに、日々の食材に関するモニタリングをする。なお、委員会会議の内容についてホテルシステムズに報告することとする。

また、食品表示管理委員会の各責任者は、日々の食材入荷量等に関するモニタリングをする。

ホテルシステムズにおいては、平成 25 年 11 月以降、食品表示管理委員会発足のための準備委員会を適宜開催したうえで、順次、食品表示管理委員会を開催し、メニュー表示に関する協議や確認等を実施するとともに、日々の食材入荷量等のモニタリング実施時期を決定等している。

(イ) 牛脂注入肉を使用しないこと

本件不適切表示として問題となった牛脂注入肉等の加工肉（牛脂注入肉の他、結着肉及び成形肉を含む。）については、ハンバーグやハム、ソーセージ等明らかに加工肉であるものを除き、使用しないこととした。

ホテルシステムズにおいては、平成 25 年 10 月 30 日以降、全施設におい

て、上記運用を開始している。

(ウ) 食品表示関連法令に関する継続教育の実施

食品表示教育担当者（食品表示管理委員会委員長〔総支配人〕が指名する食品表示教育の担当者）は、最低年1回、関係従業員を対象とする研修を開催し（食品表示ガイドラインや各種法令の変更、改定が行われた場合は、適宜研修又は書面をもって関係従業員に周知することを含む。）、研修の内容や出席部署、氏名等を記録する。

ホテルシステムズにおいては、平成25年12月以降、順次各施設において、上記運用を開始し、研修を開催している。

(エ) 料理メニューの表示に関するガイドラインの作成及び周知徹底

ホテルシステムズのリスク管理室が、「メニュー表示に関するガイドライン（暫定）」を作成するとともに、各ホテルにおいて、料飲部門、購買部門及びマーケティング部門等の関係部署に周知徹底する。

ホテルシステムズにおいては、リスク管理室が平成25年11月7日付で上記ガイドラインを作成し、同日、各ホテルに送付している。

(オ) リスク管理室による定期監査

リスク管理室において、各ホテルによる上記取り組みの実施状況等を、定期的に監査する。具体的には、レストランや宴会のメニュー、レストランパンフレット及び宴会プラン等について、コピーを提出させ、リスク管理室において、メニューに産地やブランド等に関する特殊な表示を抽出したうえで、メニュー表記と納品食材の適合性や当該メニュー表示の適切性を確認することとしている。

ホテルシステムズにおいては、リスク管理室が平成25年11月12日付で「食品表示に関する監査方法について」を策定して、各ホテルに送付する

とともに、順次、各ホテルに対する監査スケジュールを決定している。

(3) SA 事業部

ア 概要及び組成の歴史的経緯

サービスエリア事業を担当する貴社の SA 事業部では、高速道路におけるサービスエリア（以下「SA」という。）及びパーキングエリア（以下「PA」という。）内での飲食、物販事業を行っているところ、「浜名湖サービスエリア」（以下「浜名湖 SA」という。）、「尼御前サービスエリア（上り）」（以下「尼御前 SA」という。）、「刈谷パーキングエリア（下り）」（以下「刈谷 PA」という。）、「大津サービスエリア（下り）」（以下「大津 SA」という。）、「香芝サービスエリア（上り）」（以下「香芝 SA（上り）」という。）、「香芝サービスエリア（下り）」（以下「香芝 SA（下り）」という。）、香芝 SA（上り）とあわせて「香芝 SA」という。）及び「岸和田サービスエリア（下り）」（以下「岸和田 SA」という。）の 7 施設において、レストラン、フードコート等の料飲事業及び売店等の物販事業を運営している。

上記各施設のうち、貴社が自ら開業したのは、浜名湖 SA（昭和 44 年 2 月に「浜名湖近鉄レストラン」として開業）、刈谷 PA（平成 16 年 12 月に「近鉄レストハウス刈谷オアシス店」として開業）及び香芝 SA（上り）（平成 21 年 4 月に「奈良近鉄レストラン」として開業）内の 3 つのレストランである。

その余の SA 内の事業に関していえば、尼御前 SA 内の「尼御前近鉄レストラン」については、株式会社金沢都ホテルが営業していたレストランを平成 11 年 10 月に貴社が同社を吸収合併した際に承継し、大津 SA 内の「びわこ近鉄レストラン」については、近鉄名神ハイウェイ・サービス株式会社が営業していたレストランを平成 17 年 4 月に貴社が同社を吸収合併した際に承継し、香芝 SA（下り）及び岸和田 SA については、平成 22 年 9 月に貴社が近鉄観光

から SA 事業を譲り受けた際に承継したものである。

以上の経緯により、貴社 SA 事業部は、現在、上記 7 施設の SA 及び PA でレストラン等の運営を行っているところ、貴社が香芝 SA（下り）及び岸和田 SA の事業を譲り受けた近鉄観光は、SA 事業について、平成 19 年 2 月から Info Mart システムを導入していたことを受け、貴社は、上記 SA 及び PA でのレストランの開業及び承継後、順次、香芝 SA（下り）及び岸和田 SA 以外の各 SA 及び PA のレストランについても、Info Mart システムを導入しており、平成 23 年 11 月までには、全ての SA 及び PA について、Info Mart システムを導入し終えており、食材の発注等については、同システムを利用している。

イ 運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等

(ア) 運営状況

浜名湖 SA 及び尼御前 SA（上り）では、中日本エクシス株式会社（以下「中日本エクシス」という。）との間で、刈谷 PA（下り）では、株式会社オアシスタウン刈谷（以下「OT 刈谷」という。）との間で、大津 SA、香芝 SA（上り、下り）及び岸和田 SA では、西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社（以下「西日本高速道路 SHLD」という。）との間で、各 SA 及び PA におけるレストランや売店等の運営を目的として、定期建物賃貸借契約を締結し賃借している。

なお、上記定期建物賃貸借契約においては、食材の発注やメニューの表示方法については、特段制約はないものの、西日本高速道路 SHLD との契約（大津 SA、香芝 SA〔上り、下り〕及び岸和田 SA）においては、提供・販売する商品については、不当景品類及び不当表示防止法等に抵触してはならないと定められており、かかる定めを反した場合には、解除事由になる旨が記載されている。

(イ) メニュー表示の状況

各 SA 及び PA におけるメニューは、個別に作成されているところ、SA 及び PA という立地及び利用客の嗜好を踏まえ、中日本エクスス、OT 刈谷及び西日本高速道路 SHLD からは、地元の食材を使用したメニューを提供して各 SA や PA の特色を強調し、集客につなげるようにとの指示がなされることもあり、メニュー表記において、食材の産地表記を行うことは多い。

もともと、実際に、各 SA 及び PA において料理メニューを作成する時には、安定供給を重視しており、顧客に安定供給が困難な食材である場合は、特定の産地を記載しないこともある。また、いずれの SA 及び PA においても、メニューに表記した食材が入手できない場合には、当該メニューの提供を中止するか、メニュー表示を変更した上で、代替食材を利用する等の対応をとっている。

(ウ) 管理状況

各 SA 及び PA によって、管理方法は多少異なるが、大綱同じであるため、まとめて記載したうえで、個別の取扱いについては、付記する。

(a) メニューの決定

前述したとおり、SA 及び PA は、中日本エクスス、OT 刈谷及び西日本高速道路 SHLD から貴社が定期建物賃貸借契約に基づき賃借したうえで、施設運営の一環として料飲事業を運営しているため、料理メニューを含め、相当程度、調理部門以外による管理が及んでいる。

具体的にいえば、料理メニューについては、安定供給及び原価率等を念頭に、総料理長及び料理長が（総料理長がいない SA 及び PA では、料理長が単独で）料理メニュー案を作成するが、その後、SA 事業部長、総括支配人、副支配人、料飲部門のマネージャー及び他の SA の支配人等が

試食を行うなどして、調理部門以外の者も関与したうえで、料理メニューが検討され、最終的には、総括支配人や支配人が決定し、SA 事業部が承認する。

また、料理のレシピについても、総料理長及び料理長が作成したうえで、支配人又は総括支配人に加え、営業部門（企画・商品管理担当者）、衛生担当者においても共有されている（主に使用食材やメニュー名、原価の確認に使用したり、顧客から尋ねられたときに回答できるようにするため。）。

(b) 仕入れ（発注、検品）

発注は、調理部門が手書きで作成したノートをベースとして、Info Mart システムに入力することで行っているものの、発注内容とメニューやレシピとの照合までは行っていない。なお、新食材を発注する場合は、複数社から相見積を取得したうえで、仕入先業者を選定し、SA 事業部の承認を得た後、リテールサービスを介して Info Mart システムに登録する。

検品は、調理部門において、実際に納品された食材と納品書の内容、数量、品質等が合致するかについての確認を行う。

なお、料理メニューに産地を表記しているものについては、仕入先取引業者から、産地証明書の提出を受けている。

但し、他の SA や PA に比して規模の大きい浜名湖 SA には、購買部門が存するため、発注の際は、購買部門が Info Mart システムに入力しており（発注内容とメニューやレシピとの照合までは行っていない。）、検品の際も、調理部門だけではなく購買部門においても、実際に納品された食材と納品書を照合している。

また、大津 SA では、肉（カットステーキを除く）についてのみ、仕入業者が Info Mart システムの導入に費用がかかることを理由に、システム導入に難色を示していることから、現時点では、Info Mart システムを使わず、料理長が電話で直接業者に発注を行っている。

(c) 原価管理

比較的規模の大きい浜名湖 SA や大津 SA では、メニュー作成段階で、総料理長及び料理長において、想定原価率を算出している。その他の SA や PA では、料理長が原価を算定し、支配人の判断で販売価格を決定し、貴社担当営業部長の承認を受けている。

また、浜名湖 SA や大津 SA では、月 1 回開催される管理監督者会議（支配人、副支配人、総料理長、料理長、営業担当マネージャー等が参加する会議）の場において、当月の実績原価率に関する報告が行われるが、前年度と比較して一定程度以上増減のあった場合には、その理由を説明させている。その他の SA や PA では、規模の関係もあり、定期的な会議体はないが、支配人が実績原価率を管理しており、原則月 1 回、SA 事業部会にて報告、検討されている。

なお、原価率に関して、調理部門にノルマを課すことはなく、人事考課にも原価率に関する評価を影響させることはない。

ウ 本件不適切表示を発生させないための体制整備のための改善点

SA 事業部においては、本件不適切表示が確認されなかったが、SA 事業部における前述の運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等に照らし、料理メニューの不適切表示が発生する原因となりうる改善点として、当委員会は、以下の点を指摘する。

(7) 従業員の食材及び法令に対する知識、理解を促進させるための体制整備

の必要性

各 SA 及び PA の支配人及び料理長をはじめとする各従業員は、これまで衛生面やアレルギーに関する研修や教育を繰り返し受けているため、衛生面等の知識は、相当程度有していると認められるが、料理メニューの表示の適法性等については、研修や教育を受ける機会がなく、それらの知識に乏しいと言わざるを得ない。

しかるに、貴社のグループ会社で発生した本件不適切表示は、食品表示関連法令や同法令に照らした食材の知識等が不十分であったことも一つの発生原因となっていることは、既述のとおりである。

よって、SA 事業部の従業員について、これまで、食材及び食品表示関連法令に対する教育、研修の場が十分に設けられていなかったことは、改善すべき点であるといえる。

(イ) メニュー表示の適切性を確認する体制整備の必要性

前述したとおり、SA 及び PA 事業については、メニュー作成時に支配人らが積極的に関与しているほか、レシピも支配人らを含め、他部門でも共有されているなど、相当程度、貴社 SA 事業部による管理が及んでいるといえる。

しかし、料理長（及び総料理長）によるレシピの作成が全メニューについて徹底されているとはいえず、また、料理長（及び総料理長）及び支配人らによって決定されるメニュー並びに料理長（及び総料理長）が作成するレシピが、メニュー作成、発注及び検品時において、メニュー表示の適切性の検証に十分利用されていない。具体的には、発注食材がどの料理のための食材であり、当該メニュー表記に問題がないかが紐付けて管理されているわけではなく、購買部門等は、検品時においても、レシピや発注書、

メニュー表記と納品食材を対照しておらず、納品伝票や現物のみを見て、異常値の有無や不足食材の有無を確認する程度の関与しか行われていない。また、メニュー表示が適正であるか等の詳細を検討するための支配人を含めた会議や、レシピの内容を理解したうえで、発注内容とメニュー表示との間に齟齬がないかを確認する体制が整備されておらず、メニュー変更時や食材の産地、種類、銘柄等を変更する際にも、料飲部門、購買部門、営業部門が連携して、食材とメニュー表示との齟齬が生じないようにするための体制は整備されていない。

このように、SA 事業部においては、メニュー表示の適切性を確認するための十分な多重確認体制が整備されているとはいえない状況にあり、また、一部の食材等については、Info Mart システムによる発注が徹底されておらず、調理部門のみで発注等が行われていることから、貴社による管理が十分行き届いているとはいえない状況にあることから、多重確認体制の整備を改善点として指摘する。

エ SA 事業部における不適切表示防止に向けた取り組み

本件不適切表示が発覚したことを受けて、SA 事業部では、以下に述べるとおり、料理メニューの不適切表示の発生防止に向けた取り組みを行っている。

(7) 食品表示関係法令遵守に関する従業員教育の実施

貴社では、食品表示関係法令遵守に関する従業員教育として、①事例を活用して各職場での注意点に関する日常指導を行うこと、②SA 事業部会（経営層を含む貴社 SA 事業担当者並びに各 SA 及び PA 支配人〔総括支配人含む。〕が参加している。）において、メニュー表示等に対する会社の考え方の説明、メニュー表示及び食材受発注取引等に関する社内承認プロセス等を各支配人に説明、伝達すること、③各エリア料理長を招集して開催す

る料理長臨時会議（経営層を含む貴社 SA 事業担当者並びに各 SA 及び PA の支配人と料理長が参加している。）において、メニュー表示等に対する会社の考え方の説明、新たに構築するメニュー承認プロセスの説明等を実施すること、及び④コンプライアンス教育に注力し、万一違法状態、不適切な状態を発見した場合の速報その他の適切な対応に関する指導を行うことを実施した。

具体的にいえば、貴社では、上記①及び②については、平成 25 年 11 月 14 日に開催されたサービスエリア部会において、SA 事業部から各 SA 及び PA の支配人に対して、メニュー表示及び食品偽装に関する一連の事故事例を説明している。加えて、上記③及び④については、同月 29 日、各 SA 及び PA の料理長を SA 事業部に招集し、教育を実施するとともに、同年 12 月 12 日に開催されたサービスエリア部会においても、SA 事業部から各 SA 及び PA の支配人に対してメニュー承認プロセスの説明を行ったほか、各 SA 及び PA において、朝礼や現場巡回時等において従業員の指導等が行われており、運用が開始されている。

また、貴社は、SA 事業部長、浜名湖 SA の支配人並びに尼御前 SA の支配人及び従業員の一部を、中日本エクシス主催の食品表示に関する研修会に出席させ、続いて、SA 事業部長及び SA 事業部の従業員並びに大津 SA、香芝 SA 及び岸和田 SA の支配人（香芝 SA〔下り〕及び岸和田〔下り〕については副支配人も）を、平成 25 年 12 月 3 日に、西日本高速道路 SHLD が主催する景品表示法等食材表示についての研修会に出席させた。

(イ) 料理メニューの決裁プロセスの作成

貴社において、料理メニューの決裁プロセスを改めて策定し、各 SA 及び PA からレシピ、仕入先、価格設定に関する書類及び必要に応じて産地証明

等を書類に添えて上申させ、SA 事業部において料理メニューを決裁する仕組みを整備した。なお、産地や製法をメニュー名に盛り込む場合は特に入念に審査することとし、料理メニューの表示にあいまいな表現を行う場合の自主規制ガイドラインを設け、当該ガイドラインに従い、メニュー名を審査する。

貴社では、上記決裁プロセス及びガイドラインを策定し、平成 25 年 12 月 21 日から運用を開始している。

(ウ) 産地表示の定期確認

販売中の料理メニューと食材規格書は、SA 事業部で保管し、料理メニュー等に変更がある都度、改めて SA 事業部で当該変更の承認を行うこととしたうえで、定期的に SA 事業部社員が現地に赴き、メニュー表示と規格書や産地証明書等の突合、台帳の確認を行うこととする。

貴社は、平成 25 年 11 月 6 日より、各 SA 及び PA から料理メニューを取り寄せ、不適切な表示がないか確認したうえで、今後は、仕入先業者から食材規格書や産地証明書を取り寄せて産地表示メニューの適切性を確認する運用を開始している。

(4) リテールサービス及び近鉄レストラン

ア 概要及び組成の歴史的経緯

リテールサービスの会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地	大阪市天王寺区上本町 6 丁目 5 番 13 号
設立年月日	平成 10 年 12 月 25 日
資本金	金 3000 万円
主たる事業内容	売店、飲食店及び車内販売事業の運営

貴社との関係 連結子会社

以上

近鉄レストランの会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地 大阪市天王寺区上本町6丁目5番13号

設立年月日 平成22年7月9日

資本金 金1000万円

主たる事業内容 飲食店等の運営受託

貴社との関係 非連結子会社

以上

平成22年9月、近鉄観光の会社分割によって、リテールサービスが近鉄観光からレストラン事業を承継し、同事業の運営を近鉄レストラン（同年7月9日に設立）に委託したことによって、現在の運営体制に至っている。

そして、前述したとおり、近鉄観光は、レストラン事業について、平成19年2月からInfo Martシステムを導入していたため、近鉄観光のレストラン事業を承継したリテールサービス及び近鉄レストランにおいても、食材の発注等については、Info Martシステムを利用している。

イ 運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等

(ア) 運営状況

リテールサービスは、貴社より、業務を受託し、駅構内などの店舗の運営、店舗の維持管理、仕入代行などの業務を行うとともに、「月日亭」、「江戸川」、「味楽座」、「百楽」、「四川」等のレストラン（全70店舗）の経営を行っている料飲事業子会社であるところ、当該レストラン事業の運営業務については、その一切をリテールサービスの子会社である近鉄レストラン

に業務委託している。

なお、リテールサービスの運営する上記レストランは、ある程度統一的な運営が実施されており、各レストランのグループごとの特色によって運営方法等に多少の違いが存在するのみであるため、全店舗を調査対象とする必要性が大きいとは言えず、店舗数が70店舗に及び、全店舗を調査の対象とすると、その必要性に比して徒に調査期間の増大を招くと言わざるを得ない。そこで、本件調査の調査範囲としては、上記店舗を主なレストラングループ（月日亭グループ、江戸川グループ、味楽座グループ及び百楽・四川グループ）に分けたうえで、売上規模の大きい施設を各2店舗ずつ選定し、「月日亭 天王寺店」、「月日亭 難波店」、「江戸川 近鉄京都駅店」、「京百菜 ザ・キューブ店」、「味楽座 京都タワービル店」、「味楽座 学園前店」、「名古屋 百楽」及び「百楽 本店」の8店舗を対象とした。

(イ) メニュー表示の状況

レストラン事業においては、安定供給を重視しており、安定供給に懸念が生じるような料理メニュー表記を行うことは避けていることもあって、一部の店舗の一部料理メニューにおいて、産地表記等を行っているものはあるが、法令により表示を義務付けられる米等を除いて、基本的に、料理メニューに産地表記等は行っていない。

なお、一部の店舗においては、仕入業者から仕入れている食材が、メニュー表示と一致するものであるかどうかの確認については、口頭で確認が行われているのみであり、産地証明書等までは取得していない。

(ウ) 管理状況（発注システム、メニュー及びレシピ、原価管理）

近鉄レストランが運営する各レストランの管理状況は概ね同様であることから、以下、特に注記する場合を除いて、各レストランに共通する内容

として管理状況の概要を説明する。

(a) メニュー決定

日替わり料理メニュー等を除き、基本的には、各レストランの系列店における共通料理メニューや各店舗の料理メニューは、各店舗ではなく、近鉄レストラン本社において定めている。但し、各店舗の日替わりメニューや小鉢（おばんざい）、お造り、卵焼き等は、各店舗の店長や料理長に任されており、本社が料理メニューの内容等を把握していない。

具体的には、近鉄レストラン店舗管理チームディレクターにおいて、フェア等の年間販促計画及び追加計画を作成し、フェアに対応したグループ全体の共通メニューと店舗毎に対応した個別メニューを検討するとともに、上記メニューのアイデアを、近鉄レストランの本社及び各店舗の従業員が提案する。上記提案を受けて、各店舗料理長がメニュー及び簡易なレシピを作成し、店長において当該メニューに関する販促計画書が作成され、料理長が作成したレシピとともに、近鉄レストラン本社営業部店舗管理チームディレクター及びスーパーバイザーの一次承認、同営業企画チーム料理部門ディレクター及びマネージャーの二次承認（但し、新規の取引食材がある場合のみ、同チーム仕入部門ディレクター及びマネージャーも二次承認を行う。）、同チーム企画部門ディレクター及びマネージャーの三次承認（販促媒体のある場合のみ）及び常務取締役、専務取締役、及び代表取締役社長の四次承認を受けて、最終的な料理メニューが決定される。

なお、上記三次承認及び四次承認においては、料理メニュー表示の妥当性についても確認（料理メニュー名とレシピとの整合性、誇大広告となっていないか等）が行われる。これは、産地表記等を伴うメニュー表

示については、食材の安定供給が前提となるところ、各レストランの系列店における共通料理メニューや各店舗の料理メニュー（日替わり料理メニュー等を除く。）の食材の仕入に関しては、近鉄レストラン本社で統一管理しており、食材の安定供給について、各店舗の店長や料理長レベルで判断するのは困難であるとの判断によるものである。

また、上記四次承認を受けた後、料理長によって詳細なレシピが作成されるが、レシピは調理部門でしか共有されない（但し、メイン献立以外のものや、各店舗における独自メニュー、小鉢等については、作成されていない場合もあり、その場合は、料理長から各調理担当者にレシピが口頭で説明され、調理部門のみで共有される。）。

(b) 仕入れ（発注，検品）

一部店舗の特定食材（季節メニューや特注食材、生鮮食品の欠品時等）を除き、食材の発注は、各店舗の料理長を中心に（飲料については、店長が行う場合もある。）、Info Mart システムを利用して行っている。

新規の仕入先業者については、各店舗からの提案や相談を受けて、近鉄レストラン本社営業企画仕入チームが新たに探し、いずれも仕入部門ディレクター及びマネージャーにおいて審査したうえで、承認された仕入先業者のみ、Info Mart システムに登録した上で、取引を行っている。なお、生鮮食品等が欠品等した場合は、店長が管理する手元小口現金で、調理担当者又はホール係が小売店から直接購入することはあるが、直接購入後に、Info Mart システムに入力して、近鉄レストラン本社営業企画仕入チームの事後承認を受けることとなる。

検品は、調理部門（但し、基本的に飲料の検品については、店長並びに客席及びホールを担当する従業員が行う。）が、実際に納品された食材

と納品書が一致するかを確認する。なお、一部店舗においては、発注書との照合もなされているが、いずれにおいても、レシピや料理メニューとの照合は行われていない。

なお、食材の欠品時には、提供を中止するか、代用食材を定め、顧客に代用食材である旨の説明を行い、了解を得た場合に限り、代用食材で提供することとしている。

(c) 原価管理

各店舗の調理部門が、棚卸を行い、原価率を算出し、料理長及び店長が共有することとしている。なお、店長や料理長に対して、原価率に関するノルマを課すことはなく、人事考課にも原価率に関する評価を影響させたことはない(但し、原価管理業務そのものを怠った場合は除く。)

イ 本件不適切表示を発生させないための体制整備のための改善点

リテールサービス及び近鉄レストランが運営するレストランにおいては、本件不適切表示が確認されなかったが、リテールサービス及び近鉄レストランにおける前述の運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等に照らし、料理メニューの不適切表示が発生する原因となりうる改善点として、以下の点を指摘する。

(ア) 従業員の食材及び法令に対する知識、理解を促進させるための体制整備の必要性

リテールサービス及び近鉄レストランの従業員は、他の料飲事業子会社等と同様、衛生面等の知識は、相当程度有していると認められたが、料理メニューの表示の適法性等については、研修や教育を受ける機会がなく、それらの知識に乏しいと言わざるを得ない。

よって、リテールサービス及び近鉄レストランの各従業員について、こ

れまで、食材及び食品表示関連法令に対する教育、研修の場が十分に設けられていなかったことは、改善すべき点であるといえる。

(イ) メニュー表示の適切性を確認する体制整備の必要性

リテールサービス及び近鉄レストランでは、料理メニュー作成時に、最終的には近鉄レストランの代表取締役社長に至るまで、複数回にわたる承認手続が行われており、調理部門以外の担当者も料理メニューの作成に積極的に関与しているほか、共通メニューや各店舗メニューのレシピについても、基本的には近鉄レストラン本社を含めて共有されているなど、相当程度、近鉄レストランによる管理が及んでいるといえる。しかし、各店舗の日替わりメニューやメイン料理以外の料理については、レシピの作成が徹底されているとはいえない。

また、メニュー及びレシピが、メニュー作成、発注及び検品時において、メニュー表示の適切性の検証に十分利用されておらず、発注食材がどの料理のための食材であり、当該メニュー表記に問題がないかを紐付けて管理されているわけではなく、検品を担当する調理部門においても、レシピや発注書、メニュー表記と納品食材を対照するわけではなく、実際に納品された食材と納品書及び発注書の記載が一致するかを確認する程度の確認しか行われていない。

さらに、メニュー表示が適正であるか等については、近鉄レストランメニュー決裁規程により同社社長の承認がなされているものの、その詳細を検討するための支配人を含めた会議や、レシピの内容を理解したうえで、発注内容とメニュー表示との間に齟齬がないかを確認する体制が整備されているとはいえない。

そして、メニュー変更時や食材の産地、種類、銘柄等を変更する際にお

いても、料飲部門、購買部門、営業部門が連携して、食材とメニュー表示とに齟齬が生じないようにするための体制が整備されているとはいえない。

このように、リテールサービス及び近鉄レストランでは、料理メニューの決定等において、相当程度の管理が実行されていると認められるものの、上述の点について、メニュー表示の適切性を確認するための十分な多重確認体制が整備されているとはいえない状況にあることから、多重確認体制の整備を改善点として指摘する。

ウ リテールサービス及び近鉄レストランにおける不適切表示防止に向けた取り組み

本件不適切表示が発覚したことを受けて、リテールサービス及び近鉄レストランでは、以下に述べるとおり、料理メニューの不適切表示の発生防止に向けた取り組みを行っている。

(ア) 料理メニュー決裁規程等の再教育の実施

リテールサービス及び近鉄レストランにおいて、レストランの料理メニューの決裁規程の内容に加えて、使用禁止食材及び使用解禁食材に関する再教育を実施する。

リテールサービスにおいては、平成 25 年 10 月 25 日以降、レストラン事業部会において、リテールサービス代表取締役社長から、不適切表示に関する注意喚起を複数回実施したうえで、同月 31 日には、リテールサービス本部スタッフに対して、レストランの料理メニューの決裁規程内容を再指導している。

加えて、平成 25 年 12 月 5 日には、近鉄レストランの役員と営業部営業企画チームの従業員のうち中心的な立場にある者が、株式会社インフォーマットが主催するメニュー誤表示防止対策セミナーを受講し、また、平成 26

年1月24日にも、リテールサービスの営業推進部担当者及び近鉄レストランの一部の役員及び従業員向けに、株式会社くらし科学研究所による食品表示研修会が実施された。

また、近鉄レストランにおいては、平成25年10月29日以降、順次、各レストラングループにおいて、レストランの料理メニューの決裁規程の内容に加えて、使用禁止食材及び使用解禁食材に関する再教育を実施している。

(イ) Info Mart システムの登録食材から加工肉を削除

そもそもリテールサービス及び近鉄レストランにおいては、加工肉は使用されていなかったが、Info Mart システムの登録食材には残っていたため、登録食材から加工肉を削除することによって、システム上も加工肉が発注されることがないようにする。

Info Mart システムは、リテールサービスが管理しているため、平成25年10月31日、同システムから加工肉の登録を削除した。

(ウ) 活鰻の表示に関する対応指示

リテールサービス及び近鉄レストランでは、活鰻が枯渇し、入手困難となったことから、活鰻の仕入れを中止することによるメニュー表示やメディアへの対応策について、レストラン事業関係者に対して注意喚起のための指示を行った。

リテールサービスにおいては、平成25年11月7日に上記指示が行われ、同日以降、近鉄レストランからは、活鰻を扱う可能性のあった「江戸川」について、対応が完了した旨の報告が行われている。

(5) その他の施設

ア 概要及び組成の歴史的経緯

前述の料飲事業子会社等以外の子会社が経営又は運営する施設のうち、本件不適切表示が確認されたプライムリゾートに加え、貴社が直接管理、監督及び指導を行う子会社が経営する施設の中で、料飲売上規模が一定規模以上であるものとして、レジャーサービスが経営する賢島宝生苑及びホテル志摩スペイン村を抽出し、本件調査の対象とした。

(ア) プライムリゾートは、近鉄不動産が経営し、貴社子会社であるゴルフアンドリゾートに運営を委託しているところ、まず、近鉄不動産の会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地	大阪市天王寺区上本町6丁目5番13号
設立年月日	昭和54年4月23日
資本金	金120億9000万円
主たる事業内容	マンション分譲事業、戸建・宅地分譲事業、注文住宅請負事業、不動産仲介事業、不動産鑑定評価、リフォーム事業、ゴルフ場・ホテルの経営
貴社との関係	連結子会社

以上

次に、プライムリゾートの運営受託者であるゴルフアンドリゾートの会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地	大阪市天王寺区上本町6丁目5番13号
設立年月日	昭和38年4月25日
資本金	金1億円

主たる事業内容 ゴルフ場及び会員制リゾートホテルの運営・管理

貴社との関係 連結子会社

以上

(イ) 賢島宝生苑及びホテル志摩スペイン村は、レジャーサービスが経営し、それぞれレジャーサービスの完全子会社である株式会社賢島宝生苑及び株式会社志摩スペイン村に運営を委託しているところ、まず、レジャーサービスの会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地 大阪市天王寺区上本町6丁目1番55号

設立年月日 平成14年3月1日

資本金 金5000万円

主たる事業内容 遊園地の経営及び管理、並びにホテル、温浴施設、旅館、娯楽、スポーツ及び観光文化施設の経営及び管理等

貴社との関係 連結子会社

以上

次に、賢島宝生苑の運営受託者である株式会社賢島宝生苑の会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地 三重県志摩市阿児町神明718番地の3

設立年月日 平成16年2月2日

資本金 金1000万円

主たる事業内容 旅館及び飲食店の経営の受託

貴社との関係 連結子会社

以上

また、ホテル志摩スペイン村の運営受託者である株式会社志摩スペイン村の会社概要は、下記のとおりである。

記

本店所在地 三重県志摩市磯部町坂崎字下山 952 番 4

設立年月日 平成 18 年 9 月 1 日

資本金 金 1000 万円

主たる事業内容 テーマパーク及びホテル、温泉施設の運営
受託

貴社との関係 非連結子会社

以上

イ 運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等

(7) 運営状況

(a) プライムリゾート

前述したとおり、近鉄不動産は、ゴルフアンドリゾートとの間で、平成 14 年 3 月 30 日付業務委託契約書を締結し、プライムリゾートを含むホテル及びゴルフ場の運営管理業務を委託している。

また、プライムリゾートのホテルのイメージアップ、売上増進、経営の合理化によるホテルの収支及び運営を改善するため、近鉄不動産及びゴルフアンドリゾートは、グループ外の第三者（以下「委託先会社」という。）との間で、ゴルフアンドリゾートを指導、支援することを内容とする平成 16 年 2 月 19 日付業務委託契約（以下「本件業務委託契約」という。）を締結した。本件業務委託契約に基づき、近鉄不動産は、プライ

ムリゾートの総支配人，フレンチレストラン「アッシュ・ドール」の料理長など，レストランを中心に相当数の主要ポスト要員を受け入れていた。その後，近鉄不動産は，本件業務委託契約を平成 25 年 9 月末日付で解約し，同年 10 月以降は，それに先立つ平成 25 年 7 月 30 日付で近鉄不動産と委託先会社の間で，プライムリゾートにおける料理（但し，洋食のみ。）の品質管理，最新情報の提供，厨房の衛生管理の助言等の業務を委託することを内容とするアドバイザー契約を締結した。したがって，現在は，人材派遣を受けていない。

(b) 賢島宝生苑及びホテル志摩スペイン村

賢島宝生苑及びホテル志摩スペイン村は，貴社子会社のレジャーサービスが，株式会社賢島宝生苑及び株式会社志摩スペイン村に対して，それぞれ旅館事業又はテーマパーク事業の運営管理業務を委託しており，株式会社賢島宝生苑及び株式会社志摩スペイン村が，宿泊及び宴会サービスの提供や料飲食物の提供，並びに広告及び販売促進活動等の運営一切を行っている。

(イ) メニュー表示の状況

(a) プライムリゾート

洋食部門においては，産地表記を行うメニューも多いところ，食材が手に入らないときは，料理長の判断で食材を変更することとし，代替食材について，毎日行っている朝礼の場で，調理部門とサービス部門に説明することで情報共有を行っていた。

他方，和食部門においては，安定供給を行うことを重視しており，特定の食材が豊作のときには産地表記を行ったものもあるが，全体としては，産地表記を行うメニューは多くなく，産地表記を避けるようにして

いた。なお、産地表記を行った食材が手に入らなかったケースは今までなかったとのことであり、仮に、手に入らない場合には、洋食部門と同様、料理長の判断で食材を変更し、代替食材について、毎日行っている朝礼の場で、調理部門とサービス部門に説明することで情報共有を行うことになる。

(b) 賢島宝生苑

賢島宝生苑のメニューは、基本的にコースメニューであるところ、まず、調理部門がコースを構成する基本的なメニューを作成しており、実際に顧客に提供する場合は、顧客別に営業部門が受注した内容に基づく特別の要望や料理単価等にあわせて、調理部門が個別のコースメニューを決定しているため、個別の顧客に提供するメニューは、食材の入荷状況を確認したうえで作成している。

また、顧客に提示する、いわゆる「おしながき」に産地表示等は行っておらず、通年で必要な食材については、市場価値等の市況に鑑みて、適時、必要な食材をまとめて仕入れているため、メニュー表示の食材が入手困難になるという状況には陥りにくい。

但し、団体客の場合には、事前にメニューを提示している場合があるところ、その場合に、予定していた食材が入手できない場合には、その旨を説明し、変更に関する了解を得ている。

(c) ホテル志摩スペイン村

ホテル志摩スペイン村のメニューを大別すると、グランドメニュー（一般の利用客を対象に提供するもの）とプランメニュー（旅行代理店等を通じた食事付宿泊プランの利用客を対象に提供するもの）に分けることができるが、いずれも、和食部門及び洋食部門の料理長が作成し、総支

配人が最終確認をすることとなっている。なお、グランドメニューやプランメニュー以外の宴会、婚礼メニュー等についても同様である。

また、産地表記を行うメニューは多くなく、産地表記を行う場合には、産地証明書を取得していた。

なお、産地表記を行った食材が手に入らなかったケースは今までなかったとのことであり、仮に、手に入らない場合には、料理長の判断で食材を変更し、代替食材について、調理部門とサービス部門に説明することで情報共有を行うことになる。

(ウ) 管理状況

(a) プライムリゾート

(i) 料理メニューの決定

料理メニューは、料理長が立案し、調理部門、サービス部門、総支配人及び支配人の試食を経て決定される。

また、レシピは、調理部門で作成され、サービス部門と共有されている。但し、サービス部門は、顧客から料理の説明を求められた際に、料理内容を説明する目的で、レシピを確認するために共有しているものである。

(ii) 仕入れ（発注、検品）

調理部門における各持場の調理担当者が、必要な食材及び分量を検討し、料理長の確認を経て、電話（和食部門）又は FAX（洋食部門）による方法で発注を行い、発注書を購買部門に提出しているが、購買部門は、発注書の内容をメニューと照合していない。

なお、新規の仕入業者については、料理長が選定し、総支配人の確認を得た上で、仕入業者として認められることになっている。

検品については、購買部門が、発注書と納品書の内容を照合したうえで食材を調理部門に送り、食材を受けた調理部門は、実際に納品された食材と発注書及び納品書を照合する。

(iii) 原価管理

平成 25 年 9 月までは、本件業務委託契約に基づき、委託先会社に原価管理を任せていたため、委託先会社の運営方針を受け、洋食部門の原価率は高くなっていた。

現在は、総支配人らから各料理長に対して、一般的な料飲事業における適正原価率と同程度になるよう指示がなされている。

実際には、料理長が、メニュー作成時に想定原価率を算出しており、総支配人らにおいては、毎月の実績ベースで原価率を管理している。

なお、総支配人らから各料理長に対して、原価率に関して調理部門にノルマを課すことはなく、原価率が高めになった場合は、その理由の説明を求めるくらいであり、人事考課にも原価率に関する評価を影響させたことはない。

(b) 賢島宝生苑

(i) メニューの決定

調理部門が、コースを構成する基本的なメニューを作成したうえで、営業部門が顧客から受けた要望内容や料理単価を踏まえて、調理部門がメニュー内容を調整し、調理部門が最終的なコースメニューを決定する。

料理長が、メニュー毎に、食材、原価、料理単価等を記載したレシピ表を作成し、料飲客室課及び販売促進課に周知しているものの、購買部門とは共有していない。

なお、メニューが表示された宣伝媒体は、校正段階において、調理部門が確認している。

(ii) 仕入れ（発注，検品）

株式会社賢島宝生苑では、ホテルシステムズも導入している「NEHOPS」が利用されており、「NEHOPS」によって仕入管理が行われている。具体的には、調理部門が、「NEHOPS」に発注内容を入力し、購買部門がシステムを通じて、仕入先に発注するのである。なお、新規取引業者を「NEHOPS」に登録するには、株式会社賢島宝生苑内部の決裁を要することとされ、調理部門の独断で取引を開始することはできない仕組みになっている。また、緊急時の発注の際は、直接、調理部門から FAX で仕入業者に発注が行われ、調理部門は、事後的に、発注内容を「NEHOPS」に入力するとともに、購買部門に所定の書式によって報告し、購買部門において、同報告内容と発注内容の照合が行われている。

そして、検品は、調理部門において、実際に納品された食材と納品書及び「NEHOPS」における発注内容に齟齬がないかの確認を行い、購買部門も適宜、調理部門による検品に立ち会ったうえで、納品書と「NEHOPS」の発注内容を照合することとなっているが、調理部門や購買部門において、メニュー内容〔レシピ〕と食材との照合までは行われていなかった。

なお、産地表示を行う伊勢海老やあのみりふぐについては、毎年、漁が解禁になった時点で入荷証明書を取り寄せていた。

(iii) 原価管理

原価は、調理部門で管理しており、常務会（月例、次長以上の役職

者が参加し、営業面、業績見通し、課題等を協議する。)において報告されている。

なお、調理部門に対して原価率のノルマを課すことはなく、人事考課にも原価率に関する評価に影響させたことはない。

(c) ホテル志摩スペイン村

(i) メニューの決定

和食部門も洋食部門も、各料理長が、過去のメニューごとの売れ行きや、顧客のニーズ、料理の流行等を考慮して、メニューを作成し、総支配人が最終確認をしている。

また、各料理長が、レシピを作成し、料飲課の従業員に、使用食材、調理方法、作業工程等の注意点を説明し、周知徹底しているものの、これらの情報は、購買を担当する宿泊課庶務とは共有されていない。

なお、メニューが表示された宣伝媒体は、校正段階において、各料理長も確認している。

(ii) 仕入れ(発注, 検品)

仕入先については、複数の業者に対して見積書、見本、規格書等を提出させ、価格、品質、安定供給、衛生管理等を総合的に勘案し、各料理長が決定している。なお、新規取引先については、総支配人の承認を要することとなっている。

食材の発注については、調理部門の各担当者からの発注内容を、料理長が取り纏めて、物流システムに入力し、それを受けて、宿泊課庶務(ホテル志摩スペイン村においては、独立した購買部門は存しない。)が、FAXにて発注を行う(緊急の場合には、宿泊課庶務を通すことなく、調理部門が電話やFAXで注文を行う場合もある。)

検品については、調理部門において、発注内容と、納品書及び食材を確認する。但し、調理部門の担当者が不在の場合には、宿泊課庶務が代行する場合もある。

(iii) 原価管理

原価管理は、各料理長が毎月棚卸結果に基づき、原価率表を作成し、営業会議で報告を行っている。

なお、料理長に対して、原価率に関するノルマを課すことはなく、人事考課にも原価率に関する評価を影響させたことはない（但し、原価管理業務そのものを怠った場合は除く。）。

ウ 本件不適切表示の内容

平成16年4月以降、プライムリゾートのフレンチレストラン「アッシュ・ドール」において、「お子様メニュー（夕食）」の中で「車海老のフリット」と表示していた料理メニューについて、実際には、同時期から又は同時期より後から、「ブラックタイガー」が使用されており、また、カジュアルレストラン「リベラ」において、「バーベキューメニュー」の中で「車海老」と表示していた料理メニューについて、実際には、「ブラックタイガー」又は「バナメイエビ」が使用されていたことが判明した。

エ 本件不適切表示の発生原因（法令及び食材に対する知識不足並びに料理メニューの確認不足）

前項記載の本件不適切表示は、料理長を含めた調理部門担当者が、食品表示関係法令に関する知識不足により、「ブラックタイガー」又は「バナメイエビ」を「車海老」と表記してはならないことを知らなかったことに起因するものである。

具体的には、フレンチレストラン「アッシュ・ドール」を担当する洋食料

理長（当時は、洋食部門のシェフ）は、プライムリゾートで勤務する以前に、ブラックタイガーを納入した際、納品されたブラックタイガーの箱に貼付されたラベルに、「車海老（ブラックタイガー）」と記載されていたことがあり（車海老もブラックタイガーも、ともに車海老科に属するため、上記ラベルの記載も全くの誤りとまではいえない。）、ブラックタイガーを「車海老」とのみ記載しても問題ないとの認識を有していた。

また、カジュアルレストラン「リベラ」については、担当する和食料理長は、「ブラックタイガー」又は「バナメイエビ」を、「車海老」と表示することは問題があるとの知識は有しており、また、「バナメイエビ」を仕入れていることも認識していたものの、バーベキューメニューについては、上記和食料理長が着任する以前から長らく変更されていなかったこと、引継時にも、カジュアルレストラン「リベラ」は、バーベキューとすき焼きしか扱っておらず、専門の担当者に任せておけばよいとのことであったため、メニュー内容と使用食材を確認することはなく、「バナメイエビ」が、「バーベキューメニュー」の中で「車海老」と表示していたものに使用されているとの認識はなかった。他方、営業部門では、メニューにおいて「車海老」と記載していることは認識していたものの、「ブラックタイガー」や「バナメイエビ」が使用されていることは認識しておらず、購買部門においては、「バナメイエビ」の仕入れを行っていることは認識していたが、「バーベキューメニュー」の中で「車海老」と表示していたものに使用されているとの認識はなかった。

このように、前項記載の本件不適切表示の原因は、料理長を含めた調理担当者及びその他の部門の従業員が、景品表示法及び JAS 法等の食品表示関連法令や消費者庁から通知される情報等により規制される食品表示に関する知識が不足していたこと、また、メニューの表示内容と使用食材の紐付けを、

定期的かつ多面的にチェックしていなかったことが原因として挙げられる。

オ 本件不適切表示を発生させないための体制整備のための改善点

本件不適切表示の発生原因については、前項において述べたとおりであるが、近鉄不動産及びゴルフアンドリゾート、並びにレジャーサービス、株式会社賢島宝生苑及び株式会社志摩スペイン村における前述の運営状況やメニュー表示の状況、管理状況等に照らし、今回判明した本件不適切表示の発生原因以外の改善点として、メニュー表示の適切性を確認する体制整備の必要性を指摘する。

料理メニューの決定時において、プライムリゾートでは、支配人らが一定程度関与するものの、メニュー表示が適正であるか等の詳細を検討するための料理長、支配人ら及び購買部門を含めた検討会議等が存在せず、料飲部門以外の者（支配人や購買部門等）において、レシピを理解したうえで、発注内容とメニュー表示との間に齟齬がないかをチェックする等、発注、納品段階その他多段階における多重確認体制を整備するまでには至っていなかったことが、改善点として挙げられる。

カ その他の施設における再発防止に向けた取り組み

プライムリゾートにおいては、ゴルフアンドリゾートの管理部において、料理メニュー作成及びチェックのガイドラインを作成し、月1回、総支配人及び料理長において、料理のレシピと実際に使用されている食材が一致しているかの確認を実施している。

また、料理長がレシピの作成時及び変更時に「レシピ提案書」及び「レシピ変更届」を作成し、総支配人の承認を得るように変更することとし、レシピ内容の共有と管理を徹底するための方策を実施している。なお、平成25年11月より、調理部門において、メニュー単位（コースについては、各料理

毎)で、使用食材と材料費を明記したフードマニュアルを作成し、支配人との間で情報を共有し、支配人においても、随時、料理のレシピと実際に食材が一致しているかの確認を行うことが可能な状態にしている。

加えて、常に適正なメニュー表示がなされるよう、関係する従業員全員が景品表示法や JAS 法等の食品表示関連法令に関する研鑽に努めることとし、まず、平成 25 年 11 月 27 日と同年 12 月 3 日に、調理部門の従業員と支配人の一部が代表して、三重県旅館ホテル生活衛生同業組合、公益財団法人三重県生活衛生営業指導センター及び三重県が主催する外食メニューの適正表示に関する研修会に参加した。

また、賢島宝生苑においては、これまでのシステム等を変更した点は存しないが、今回の不適切表示を受けて、平成 25 年 11 月 27 日に、調理部門(総料理長含む)及び料飲客室課の一部従業員が、上記と同様の研修会に参加した。

さらに、ホテル志摩スペイン村においては、今回の不適切表示を受けて、新規メニュー作成時に、料理長、料飲課長、総支配人が各々メニューをチェックするとともに、産地表示のあるものについては、産地証明書を取得するようにし、代理店等に提出する販促物についても、総支配人が最終チェックを行うよう変更した。また、平成 25 年 11 月 27 日に、料理長及び料飲部長が、上記と同様の研修会に参加した。

第 5 再発防止策の提言

1 はじめに(個々人の意識改革及び料飲事業子会社等自体の確認体制の整備)

本件不適切表示の発生原因については、前述したとおりであり、大きく分けると、メニュー表示の適切性を確保するための確認体制の不足(メニュー表示と食材の一致の確認等を調理部門に一任し、調理部門による確認状況を調理部門以外

が確認できておらず、調理担当者間においても相互確認体制が十分整備されていない施設が存したこと。)と、法令及び食材に対する知識不足並びに職業意識の不足(食品表示関連法令に関する知識不足に加え、顧客の信頼に応えるという職業意識が低下していたこと。)が挙げられる。

かかる発生原因に鑑みれば、本件不適切表示の再発防止策として、メニュー表示の適切性を確保するための確認体制を整備することが必要であり、かかる観点から以下において再発防止策を提言するが、何よりも、実際に食品及びサービスを提供している料飲事業子会社等の役員、及び調理担当者をはじめとする従業員個々人の法令遵守意識や職業意識が重要であるといえる。

そして、当然のことながら、まずは、料飲事業子会社等自身において、メニュー表示の適切性を確保するための体制を確立することが肝要である。詳細については後述するが、具体的には、メニュー作成時、想定原価率決定時、レシピ作成時、メニュー印刷発注時、食材発注時、食材検品時、メニュー変更時、食材の品切れ時等の各場面を念頭において、適切な段階で提供食材とメニュー表示の適切性に関する多重チェックを実施する体制を整備することにより、調理部門の独断的行為が行われた場合や、いずれかの部門でメニュー表示の適切性に関する確認が不十分であった場合でも、メニュー表示の適切性を確保できるようにすることが必要である。

このような意識改革や体制整備は、再発防止のための「はじめの一步」であるとともに、以下に述べる本件再発防止策に「魂を入れる」ために必要不可欠であることから、当委員会としては、これらの重要性を強調するものである。

ところで、既述のとおり、現在、料飲事業子会社等では、それぞれに本件不適切表示の再発防止に向けた取り組みを行っており、本件不適切表示が発覚したことを真摯に受け止め、その対応に尽力していることが窺われる。

料飲事業子会社等における再発防止に向けた対応が真摯に取り組まれていること自体が、まさに本件不適切表示の再発防止に向けた重要な第一歩となるものであり、その意味において、当該取り組みは評価しうるものといえるところ、当委員会では、当該取り組みを活かしつつ、貴社において実施しうる、本件不適切表示の再発防止のために有用と目される本件再発防止策を提言する。

具体的には、以下に詳述するとおり、(1)料飲事業子会社等における食品表示に対する法令遵守意識及び調理担当者の顧客に対する職業意識を涵養すること、(2)料飲事業子会社等における食品表示の適切性を確保するための確認体制を整備すること、(3)貴社において料飲事業子会社等に対する統制機能をさらに向上させるための効果的な方法を講じることが考えられる。

2 調理担当者等の食品表示に対する法令遵守意識及び顧客に対する職業意識の涵養

本件不適切表示の発生原因として、料飲事業子会社等の経営者等、料飲部門担当者及び購買部門担当者について、料飲事業に携わる者としてのメニュー表示に関わる食材及び法令に対する知識、理解が十分でなかった事例が確認された。

また、ごく一部であるものの、使用食材とメニュー表示が違うことを知りながら、顧客に対する見た目の印象が良いから等の理由で安易にメニュー表示と異なる食材を使用するなど、調理担当者の食品表示に対する法令遵守意識が不十分であることもさることながら、調理担当者としての本分を見誤り、本来、顧客に対して提供すべきサービスの内容をはき違えていると言わざるを得ない事態も確認されている。

前述したとおり、本件不適切表示の再発防止のためには、当該組織等を運営していく料飲事業子会社等の役員及び従業員（調理担当者を含む。）の法令遵守意識

や職業意識が何よりも重要であることは言うまでもない。

そこで、料飲事業子会社等において、本件不適切表示の再発を防止するためには、料飲事業子会社等の役員及び従業員（調理部門担当者以外の従業員を含む。）に対して、食品表示に関する食材及び法令に関する知識、理解を促進する体制を整備するとともに、調理担当者の顧客に対する職業意識（顧客を大切にすることをおもてなしの心、各施設の「看板」を傷付けない意識）を涵養するための体制整備が必要である。

具体的には、料飲事業子会社等の担当部署による教育研修に加え、業界法令や調理担当者の職業意識に関する専門の外部講師を招いたうえで、食品表示に関する法令遵守に必要とされる食材及び法令に関する知識、職責及び調理担当者としての心構え等を含むコンプライアンス及び調理担当者の職業意識等に関する教育研修を継続的に実施するとともに（なお、貴社から出向した役員については、就任後直ちに、当該知識、理解を促進させる仕組みを整備する必要がある。）、既に、各料飲事業子会社等において、コンプライアンス等教育研修が実施されている場合には、当該教育研修内容が十分に実施されているかについても確認する必要がある。

また、料飲事業子会社等において、食品表示の適正さを保つための教育及び施策を講じることについて、貴社においても積極的に料飲事業子会社等の取組みを支援することが望まれる。

3 料飲事業子会社等における社内管理体制強化の指導

本件不適切表示の再発防止のためには、メニュー表示の適切性を確保するための体制を料飲事業子会社等において確立することが重要である。

他方で、貴社は、旅館等事業及びホテル事業の運営一切を貴社子会社に委託し

ているところ、中でもレストラン事業の運営一切については、リテールサービスがその子会社である近鉄レストランに委託して行っており、実体として、リテールサービス及び近鉄レストランが貴社グループにおける主要な料飲事業の運営、管理等を行っている。

そこで、料飲事業の運営管理等を実質的に担っている料飲事業子会社における管理体制をこれまで以上に強化させることによって、メニュー表示の適切性を確保する体制を整備することが、本件不適切表示の再発を防止するために直截的かつ合理的であると考えられる。

具体的には、以下に述べるような施策が考えられ、貴社においては、本件不適切表示の再発防止の観点から、以下の施策の実施についての指導を検討されたい。

(1) 各段階における確認体制の確立

まずは、メニュー表示の適切性を確保するために、各料飲事業子会社等において、メニュー表示と使用食材に相違等が生じる可能性のある各段階で、食品表示が適切に保たれていることを多重に確認するための体制を整備することが肝要である。

すなわち、メニュー作成時、想定原価率決定時、レシピ作成時、メニュー印刷発注時、食材発注時、食材検品時、メニュー変更時、食材の品切れ時等の各場面を念頭において、適切な段階で提供食材とメニュー表示の適切性に関する多重チェックを実施する体制を整備することが必要である。具体的には、①メニュー表示に記載すべき食材の決定方法を明確にすること、②メニュー及びレシピについては書面化したうえで、調理担当部門のみならず、食材発注及び検品等を行う担当部署においても共有化すること、③食材発注時には誰が、どのように発注食材を確認して発注するかを明確にするとともに、発注食材と発注内容が適切であるかどうかを確認する方法を整備すること、④食材納品時には、

担当部署で、発注書やレシピ等と対照して検品及び検収を行うこと、⑤調理担当者による調理時においては、使用する食材とメニュー表示に乖離や疑義が存しないか確認すること、⑥メニュー変更時には、料飲部門以外の部門（支配人等を含む。）も関与したうえで、メニュー変更後に発注する食材や変更されたメニュー表示が適切であることを確認する体制を整備すること、並びに⑦食材が不足した場合には、いかなる対応を行うか明確にしたうえで、調理担当者のみならず、メニュー表示や顧客への説明を行う全従業員との間で共有化を図ることが必要である。

なお、食材発注時や食材検品時等の場面で、使用するすべての食材について、メニューやレシピと対照して確認することは、徒らに事務負担を膨大化させるに至るだけであるため、後述する食品表示管理責任者等において確認する対策の食材は、メニュー等において、消費者の商品選択に影響を与える特徴的な食材や部位、著名な産地や調理担当者名等の付加価値や優位性を表示しているものに限定するのが適切である。

加えて、本件調査において確認したところによれば、料飲事業子会社等において発注している食材について、属人的な関係等に基づいて取引を行っている相手先から入手しているものは、ほとんど存在しないため、料飲事業子会社等が仕入れる食材は、可能な限り、各社における食品表示管理責任者等の事前の確認を経て仕入れることとし、突発的事象（台風等の不可抗力）によって、予約客への料理提供のためにどうしても調理担当者の個人的な関係で購入する食材が発生した場合であっても、おいて食品表示管理責任者等が、仕入れた食材を確認する等の体制も、あわせて整備する必要がある。

また、管理部門や経営者層と料飲部門の間におけるコミュニケーションの円滑化により、料飲部門の専断行為等を予防するとともに、万一問題が発生する

予兆が見られるときでも早期発見を可能にすることも必要であり、料飲部門や管理部門に関連する議題を取り扱う会議体として、食品表示管理責任者や管理部門、経営者層、料理長などの料飲部門が参加する会議体を適宜設定し、組織全体で情報の共有、連携の強化を図ることが有用である。

(2) 産地等をメニューに記載する場合の仕入業者に対する証明書等提出の義務化

メニュー等において、消費者の商品選択に影響を与える特徴的な食材や部位、著名な産地や調理担当者名等の付加価値や優位性を表示するものについては、仕入業者から仕入れている食材が、当該表示と一致しているかどうかを確認する必要がある。当該仕入業者に対して、仕入食材に関する規格書や仕様書、産地証明書等の提出を求め、発注内容及びメニュー表示と当該証明書等の記載内容を照合することが有用であると考えられる。なお、牛肉については、牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法に基づき、平成 16 年 12 月 1 日以降、特定牛肉(又はその容器など)に個体識別番号を表示し伝達することとされており、米及び米加工品については、米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律に基づき、平成 23 年 7 月 1 日以降、事業者間取引においても、伝票等又は商品の容器、包装に産地情報が記載されるようになっているため、既に、仕入業者から産地情報等を取得することができている。

もっとも、仕入業者に対する発注及び仕入れは、ほぼ毎日行われているため、同一内容の発注に基づき、連日仕入れている食材のすべてについて、仕入業者からの上記証明書等の提出を求めることは、現実的ではなく、日々多数の食材を仕入れている料飲事業子会社等において、食品表示の確認等の事務負担を徒に著しく増大させることにもなりかねない。

そこで、料飲事業子会社等においては、仕入業者に対して、取引開始時及び食材ごとに適時(季節の変わり目やしばらく期間を置いてから発注したとき等)に、規格書や仕様書、産地証明書等の提出を義務付けることで、当該証明書等と発注内容及びメニュー表示が一致しているかを照合できる体制を整備する必要がある。

なお、食材によって、当該食材を必要とするメニューが使用されている期間における安定供給の可能性に懸念のある食材については、断続的にしか提供できない食材とメニュー表示がずれることを未然に防止するため、適宜、メニュー決定前に仕入業者へ安定供給の可能性を確認するとともに、必要に応じて出荷保証書を取得するか、食材が入手できない場合の対応方法について、全従業員が了知できる方法を策定し、これを周知徹底しておくことも有用である。

(3) 調理担当者の人事ローテーションの確保

本件調査の対象となった料飲事業子会社等において、過去、調理部門に独特の職場風土があること等から、管理部門による管理が十分行き届かないくらいがあった。すなわち、料理長とその下で働く調理担当者との間には、密接な師弟関係があり、料理スタッフはその他部門への人事異動等があるわけでもないため、職場内において一種の聖域を形成し、管理部門が口を挟みにくいと感じることが一部に見られた。

具体的にいえば、本件不適切表示の中で特にその内容に問題があった三笠においては、特定の人物が長期にわたり料理長を務めるとともに、副調理長が若く、長期間、当該料理長の下で働いていたこともあり、旧態然とした上記風土が残存していたため、本件不適切表示が発生し、発覚する時期が遅くなった要因となっている。

上記状況は、前述したとおり、三笠が、昭和 30 年 9 月の開業時から平成 22

年8月まで、長らく三笠温泉土地の経営下にあり、単館のために異動できなかったことに加え、旅館システムズの運営下に置かれた後も、旅館システムズ内の料理長及び調理担当者の数に限りがあり、料飲事業子会社等の相互間における調理担当者の人事異動、交流が一部で困難な状況にあった結果、調理担当者等が身内仲間全員で当該料飲子会社等を退職すること等を懸念し、調理部門に対して管理部門が口を挟むことを躊躇していたことも原因の一つであると考えられる。

このように、調理担当者等の身内仲間意識による調理部門と管理部門の乖離が原因となって、コミュニケーション不足等を招来し、不適切表示の発生を誘発したり、発見を遅らせることのないようにする必要がある。

もっとも、調理担当者の採用に関しては、調理担当者が優秀な調理担当者を推薦する場合（調理担当者が各地の調理師専門学校の講師に就任している場合もあり、当該専門学校の生徒である優秀な調理担当者を料飲事業子会社等に推薦し、採用する場合もある。）もあるところ、料理の腕前の評価は調理担当者が行うことが合理的であることも踏まえれば、調理担当者の採用段階において、調理担当者からの推薦を受けない等の運用を行うことが適切とは言い難い。

また、本件調査の対象とした料飲子会社等に対するヒアリングによれば、かつては上記風土も感じられたものの、現在は、調理担当者の採用について、料理長と管理部門が共同で面接するなど、経営者層が全て関与する等しているうえ、調理担当者の出身母体に特別な偏りがあるわけでもなく、全体として上記風土が問題となる状況にはないといえる。また、ホテルシステムズやリテールサービスにおいては、調理担当者について、一定のローテーション人事が行われていることが認められる。

加えて、料飲事業子会社等が経営、運営する施設には、料飲施設として著名

な施設も存在するところ、そのような著名な料飲施設において、調理担当者（主に料理長）は、まさに顔ともいえるべき存在であるため、人事ローテーションにおいても、当該料飲施設の価値を維持するために、多店舗展開を行う料飲施設とは異なる配慮を要することに留意しなければならない。

そこで、貴社においては、各料飲施設の性質や現状、当該料飲施設や料飲事業子会社等において調理担当者が果たすべき役割等を十分に考慮したうえで、調理担当者採用後、調理部門と管理部門の乖離に起因するコミュニケーション不足の発生により、法令違反行為等が是正されにくい環境が作出されることを防止するために、各料飲事業子会社等の間における調理担当者の人事ローテーションを可能とする仕組みを検討する等、各料飲施設の必要性と状況に応じて、人事異動が柔軟に実施できる体制の整備が望まれる。

4 料飲事業子会社等に対する統制機能の向上について

貴社における旅館等事業及びホテル事業における料飲事業の運営状況の経緯を紐解けば、前述したとおり、元々は子会社等が各社独立して事業運営を行っていたところ、各施設の老朽化に加え、近年の消費者の嗜好の多様化などによって各社の収支が悪化し、単独では事業存続が困難となってきたことを受け、貴社において、料飲事業に関わる子会社を再編し、各施設等を貴社が譲り受けて各社の収支の安定化を図ったうえで（結果として収支についても貴社に帰属した。）、それぞれの運営、営業を料飲事業子会社（旅館システムズ及びホテルシステムズ）に委託する形態をとってきたという歴史的経緯が認められる。

その結果、収支は貴社に帰属しているものの、旅館等事業及びホテル事業における料飲事業の運営状況は、組織再編前と変わらず、各料飲事業子会社（旅館システムズ及びホテルシステムズ）が担っており、料飲事業に関する実質的な運営、

雇用，サービス内容，料理メニューの内容等に至るまで，基本的にはすべての事項を旅館システムズ及びホテルシステムズが自らの責任と判断に基づいて決定しているのが現状である。

しかるに，本件不適切表示の再発防止の観点からは，料理長をはじめ料飲部門の実務経験を持つ人材，又は専門性の高い知識までは必要ないものの，食材に関する知識など同部門に精通した人材を一定程度確保したうえで，料飲事業子会社等に対する統制を統一的に管理し，これらの人材の知識や経験を活かした施策を講じることが望ましい。

以上の観点を踏まえて，グループ会社を指導監督する立場にある貴社においては，料飲事業子会社等に対する統制機能を向上させ，メニュー表示の適切性を確保するための方策として，後述するとおり，まず，(1)料飲事業子会社等を対象に，食品表示に関する体制整備や事業運営状況の確認等を行う組織を貴社内に設置したうえで，食材に関する知識など料飲部門に精通した人材を当該組織に配置し，当該組織に後述する食品表示管理委員会を主宰させるとともに，料飲事業子会社等を対象に，食品表示に関する体制整備や事業運営状況の確認等を行うことで，料飲事業子会社等における食品表示の管理を徹底し，本件不適切表示に関する再発防止策の実効性を高めるための統一的な統制を及ぼすことができる仕組みを設けることが有用である。

また，貴社による料飲事業子会社等に対する統制機能を向上させるための方策として，(2)料飲事業子会社をして，料飲事業子会社の就業規則において，食品表示の不適切表示が懲戒処分対象行為になることを就業規則に明文化させることのほか，(3)貴社によるグループ会社の定期監査における監査項目の中に，「料理メニュー表示の妥当性に関する検証」を盛り込み，料飲事業子会社等に対する監督体制を整備するとともに，(4)不適切表示等に気づいた従業員等が当該事実を早

期に社内に伝達することができるようにするため、グループ内部通報窓口を周知徹底することが考えられる。

- (1) 食品表示管理委員会、食品表示管理責任者の設置（貴社内における担当組織の設置を含む。）

本件調査の結果、料飲事業子会社等では、食品衛生に関する意識は高く、必要な研修や管理等が行われていると認められる一方、食品表示に関する意識についていえば、ホテルシステムズにおいては一定の注意が払われていたといえるものの、料飲事業子会社等全体において高い意識が共有されているとまでは言えない状況にあることが確認された。

また、本件不適切表示のように、メニューの表示と異なる食材が使用されることを未然に防止するためには、メニューの表記に従った仕入れが実行されていることを確認することが最も簡明かつ合理的であるといえるが、料飲事業子会社等における食品表示の適切性を確認するための体制の有無及び方法は区々であり、必ずしも統一的かつ十分な管理体制が構築されているとは言い難い。

さらに、本件不適切表示の発生原因の一つとして、メニュー表示に関する業界の法令等に関する知識の収集、把握等のための体制が十分でなかったことが挙げられるところ（例えば、牛ステーキについて、消費者庁は平成23年8月に同庁のホームページで公表している「景品表示法の表示に関するQ&A」において、「牛脂等注入加工肉」には「牛脂注入加工肉使用」等の表示が必要になる旨を示していたが、かかる情報は料飲事業子会社等において全く認識されていなかった。）、かかる知識の収集、把握等を個々の調理担当者に委ねることは現実的ではなく、メニュー表示等の業界法令に習熟した担当者による組織的な活動によって、適時適切に業界法令の知識や改正動向等を把握しておく必要がある。

他方、料飲事業子会社等には、それぞれ規模の大小が存するため、料飲事業

子会社全社において、上記の必要性を充足する十分な管理体制を整備させることは現実的とは言えない。

そこで、各料飲事業子会社等における食品表示の管理のために適切な知識、経験等を有する者が集まり、料飲事業子会社等における食品表示の管理を目的とした活動を行う委員会として、貴社主宰にかかる「食品表示管理委員会」を設置するとともに、料飲事業子会社各社において、当該委員会で検討された方策に基づく施策を実施する「食品表示管理責任者」を選任させ、当該委員会において収集された知識や体制整備の施策を各料飲事業子会社に周知、教育、実施及び浸透させることで、当該施策の実効性を確保する等の方法によって、料飲事業子会社等に対する貴社の統制機能を向上させることが有用である。

そして、貴社においては、食品表示管理委員会を主宰する組織を貴社内に設置するとともに、食材に関する知識など料飲部門に精通した人材を当該組織に配置し、当該組織において、料飲事業子会社等を対象に、食品表示に関する体制整備や事業運営状況の確認等を行うことで、料飲事業子会社等における食品表示の管理を徹底し、本件不適切表示に関する再発防止策の実効性を高めるための統一的な統制を及ぼすことができる仕組みを設けることが必要である。

また、貴社においては、当該組織の活動を有効に機能させるために、必要な制度整備や料飲事業子会社等に対する適切な指導等（当該組織における施策や取り組みを各料飲事業子会社等に実行、周知させるために必要な制度の整備や指導等）を行うことが必要である。

なお、食品表示管理委員会の設置、運営にあたって重要なこととしては、食品表示管理委員会において共有された食品表示に関する知識や体制整備の施策を各料飲事業子会社の役員及び従業員（調理担当者を含む。）全体に周知、教育、実施及び浸透させることであり、食品表示管理責任者を中心とした取り組みに

加え、貴社内部に設置する食品表示管理委員会を主宰する組織における実施状況の確認等が重要であるといえる。

そして、料飲事業子会社各社及び食品表示管理委員会は、上記目的を担う機関として、下記組成及び取り組みを行うことが望まれる。

記

- ア 食品表示管理委員会は、各料飲事業子会社等から、食品表示の管理のために適切な知識、経験等を有する者が参加し、料飲事業子会社等を横断する組織として組成する。
- イ 食品表示管理委員会において、料飲事業子会社等の従業員が、食品表示の適切性を保つために、「産地」、「規格」及び「鮮度」等について、どのような表示を行うべきかに関し、統一的な認識及び最低限の知識を共有するために必要な範囲のガイドラインを作成する。
- ウ 各料飲事業子会社等は、食品表示管理委員会の検討した施策を実施し、その実効性を確保するために、食品表示管理責任者を選任して、食品表示管理責任者又はそれに代わる者（以下、食品表示管理責任者と併せて「食品表示管理責任者等」という。）は、食品表示管理委員会が検討した施策に基づき、各料飲事業子会社等において、メニュー表示と使用食材に相違等が生じる可能性のある各段階で、食品表示が適切に保たれていることを多重に確認するための体制を整備すること。
- エ 食品等表示管理委員会は、メニュー表示等の業界法令に習熟した者による組織的な活動によって、業界法令に関する知識の収集、把握等のための体制を整備し、適時適切に業界法令の知識や改正動向等を把握したうえで、収集された知識を各料飲事業子会社等に周知、教育するとともに、メニュー表示等の適切性を確保するために講じるべき方策を検討し、各料飲事業子会社等において実

施されるように、不断の活動を行うことが求められる。

オ 各料飲事業子会社等は、食品表示の適切性確保のために整備した体制が適正に運用等されているか検査して、体制の実効性を担保するために、運用を担う料飲部門や運営管理部門等から独立した部署（食品表示管理責任者）を設け、定期的に運用の適正さを検査する。また、同部署（食品表示管理責任者）による不定期の検査も実施し、検査の実効性を確保する。

以上

なお、前述したとおり、料飲子会社等のうち、ホテルシステムズは、既に上述の取り組みを開始しており、食品表示管理委員会規程等を整備したうえで、リスク管理室において、平成 25 年 11 月 7 日付にて「メニュー表示に関するガイドライン（暫定）」を制定するとともに、同月 15 日以降、順次、各ホテルにおいて同委員会を発足させ、毎月、同委員会を開催している（一部のホテルは、近隣のホテルと共に開催している。）。同委員会の取り組みは、概ね上記取り組みを含むものであるところ、まだ発足したばかりであることから、今後、食品表示の適切性確保のための実効的な体制整備を推し進めることが期待され、ホテルシステムズの上記活動を基盤として、前述した同委員会の組成の基盤組織とすることも検討できると思料される。

加えて、食品表示管理委員会は、あくまで料飲事業子会社等における食品表示の管理を目的とした委員会であるところ、上記提言に付言して、さらに料飲事業子会社等において使用する食材に関し、これを一元的に把握する組織又はシステムを整備することも検討対象と考えられる（具体的には、Info Mart システムや IPORTER の全社的導入と一元管理、モニタリングする組織を整備することが考えられる。）。すなわち、本件調査において確認したところによれば、料飲事業子会社等において発注している食材について、属人的な関係等に基づ

いて取引を行っている相手先から入手しているものは、ほとんど存在せず、料飲事業子会社等が使用する食材とレシピを対照することで（発注するすべての食材をレシピと対照して確認することは、徒らに事務負担を膨大化させるに至るだけであるため、確認する食材の内容は、メニュー等において、消費者の商品選択に影響を与える特徴的な食材や部位、著名な産地や調理担当者名等の付加価値や優位性を表示しているものに限ることが適切である。）、メニュー表示の適切性を確保することも有用であると考えられる。

(2) 料飲事業子会社の就業規則における罰則の明文化の指導

本件不適切表示の発生は、各料飲事業子会社等が提供する料飲事業に対する消費者の信頼を傷つけるものであり、料飲事業子会社等の事業に対する社会的評価を直接下落させるおそれが高い事実と言わざるを得ない。

そこで、貴社が、料飲事業子会社に対する統制機能の向上の一環として、料飲事業子会社をして、食品表示の不適切表示が懲戒処分対象行為になることを就業規則に明文化させることで、各料飲事業子会社等における食品表示に対する法令遵守の方針を明確に打ち出させるとともに、従業員等に対して食品表示に関する不適切表示の抑止力とすることが考えられる。

(3) 貴社によるグループ会社の定期監査における監視体制の整備

貴社では、既に、連結子会社に対する貴社監査部による定期監査、いわゆる巡回監査が実施されている。

そこで、本件不適切表示の発生を未然に防ぐための再発防止策として、（前述した貴社の料飲事業子会社等における食品表示の適切性が確保されていることを確認するための部署による調査とは別に）当該定期監査における監査項目の中に、「料理メニュー表示の妥当性に関する検証」を盛り込むことが有用であるといえる。

具体的には、適宜の方法によって、前述した食品表示管理責任者等による食品表示が適切に保たれていることの確認作業（メニュー作成時、想定原価率決定時、レシピ作成時、メニュー印刷発注時、食材発注時、食材検品時、メニュー変更時、食材の品切れ時等の各場面において、提供食材とメニュー表示の適切性に関する多重チェックの状況）が適切に行われているか検証するとともに、不十分な点が発見された場合の是正指導や是正内容の報告を受けてモニタリングする等の監査体制を整備することが考えられる。

(4) グループ内部通報窓口の周知徹底

貴社は、平成 22 年に、連結子会社から独立した内部通報窓口として、連結子会社対象の貴社内部通報窓口を設置し、連結子会社の役員及び従業員から、貴社連結子会社におけるコンプライアンス違反等の事象に関して直接通報できる制度を確立し、携帯カードや各社の社内イントラネットに掲示する等の方法によって、連結子会社の従業員に対しても広く周知している。

もともと、今回の本件不適切表示の発覚の端緒は、内部通報窓口における通報等ではなかった。

そこで、本件不適切表示の再発防止策として、今後、不適切表示等に気づいた従業員等が当該事実を早期に社内に伝達することができるようにするため、再度、内部通報窓口の存在及び本件不適切表示のような事象に気づいた場合は通報するよう呼びかけることが有用であると考えられる。

第 6 総括

当委員会において、本件不適切表示に関する調査を実施した結果、不適切表示の発生原因及び、それらを踏まえた再発防止策の提言については、上述したとおりである。

各料飲事業子会社等の中には、施設の名称が、いわゆる「看板」として、消費者に周知され、高い評価を受けている施設も存在し、消費者は、当該「看板」を信頼して、各施設を利用している。

本件不適切表示の発生は、そのような各料飲事業子会社等が提供する料飲事業の根幹にかかわる問題であり、過去の長い歴史において積み重ねられてきた各料飲事業子会社等の信頼、評判、イメージを表象する「看板」を直接毀損することはもちろん、ひいては貴社に対する評価をも下落せしめるおそれを孕むものである。

本件調査の結果、料飲事業子会社等の役員及び従業員（調理担当者を含む。）において、食品表示に関する知識や理解が必ずしも十分ではなかったことが明らかとなり、料飲事業子会社等の一部においては、これまで経営者層が料理の食材に関しては料飲部門に一任しており、コントロールできる体制が不十分又は機能していない状況にあったことも判明している。

また、ごく一部であるものの、使用食材とメニュー表記が違うことを知りながら、顧客に対する見た目の印象が良いから等の理由で安易にメニュー表記と異なる食材を使用していた事例も確認されているところ、かかる事例は、調理担当者が自らの本分を見誤り、本来、顧客に対して提供すべきサービスの内容をはき違えていると言わざるを得ない事態が生じていることを意味している。

上記事実は、貴社において、本件不適切表示の発覚によって棄損された料飲事業子会社等の「看板」を回復するためにも、各料飲事業子会社等の料飲事業の今後の成長及び発展のためにも、深く受け止められるべき事実であり、再発防止策を積極的に講じることによって、各料飲事業子会社等における食品表示に対する法令遵守の方針を明確に打ち出すことがまず重要である。

また、当委員会が提言する再発防止策に基づき、料飲事業子会社等に対する統制のあり方の見直しや食品表示管理委員会等の組織作りの実行もさることながら、再

発防止のためには、何よりも、当該組織等を運営していく料飲事業子会社等の「人」（役員及び従業員）が重要であり、料飲事業子会社等の役員及び従業員（調理担当者を含む。）の食材に関する知識及び理解の充足を促進するのみならず、法令遵守意識（倫理規範意識）のさらなる涵養を図ることに十分注力する必要があるといえる。

当委員会としては、本件不適切表示の発生が、料飲事業子会社等における食品表示に関するより一層の法令遵守体制整備の必要性を示す教訓的事実として貴社に受け止められ、料飲事業子会社等を含む多くの子会社を管理する貴社の社会的責任を全うするために、さらなる法令遵守体制の充実ないし強化の契機となることを強く願い、そして、貴社及び各料飲事業子会社等が、毀損された顧客からの信頼を回復するのみならず、業界他社の範となって顧客からの高い信頼と評判を獲得することを期待して、本調査報告書の総括とする。

以 上