

メニュー価格誤表記のお詫びと返金の対応について

この度、弊社「焼肉ホルモン龍の巣 新宿三丁目」で提供している「新宿ホームランかすうどん」において2016年9月20日から2016年12月3日の期間、誤って表記価格より代金を多く頂戴していたことが判明いたしました。




ご利用いただきましたお客様には、多大なご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

【対象期間】

2016年9月20日（火）17時～2016年12月3日（土）24時

【対象メニューと価格】

・新宿ホームランかすうどん

	ホームランかすうどん（旧メニュー価格） 9月19日までのメニュー表記。20日からのメニュー変更時に店外看板内メニューの表記変更が来ておりませんでした。	税抜 1500 円：税込 1620 円
	ホームランかすうどん（レジ設定ミス） 9月20日からのレジメニュー変更設定時に誤った金額を登録しておりました。	税抜 1728 円：税込 1866 円
	新宿ホームランかすうどん 9月20日からのメニュー変更表記。	税抜 1600 円：税込 1728 円

【経緯とご報告】

上記のメニューを9月20日に変更した際に店内メニューのみ差し替えをし、店外看板内メニューの差し替えが出来ていないまま営業しておりました。

加えて、レジの設定を変更した際に誤った金額の登録を行った状態で営業しておりました。

そのため、お客様には1728円ではなく1866円のお支払いをいただいている状態でした。

12月3日にお客様のご指摘により発覚いたしました。

現在、間違いのあったメニュー、レジ設定については修正されております。

また、この度の原因につきましても店内メニュー修正時、それに伴うレジ設定時の人為的ミスによるものと判明しております。

【今後の対応について】

上記期間中のご注文につきまして、店外看板メニューと店内メニューの表記金額の違いなどお客様に誤解をさせてしまうような状況になり大変ご迷惑をお掛けいたしました。誠に勝手ながら、ご利用状況を確認させていただき旧価格からの差額返金対応（246円）をさせていただきますことを、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げますとともに、ご迷惑をおかけいたしましたこと深くお詫び申し上げます。

誠にお手数ですが、当メニューをお食事されたお客様は、弊社新宿三丁目店舗又は下記までお問合せいただけますようお願い申し上げます。

今回の発生につきまして事態を深刻に受け止め、今後このようなことがないように、改めて体制の見直しと改善を行い再発防止に取り組んでいく所存でございます。

改めてご迷惑をお掛けいたしましたこと深くお詫び申し上げます。

《本件に関するお問い合わせ》

有限会社龍ノ巣 大阪本社 お客様相談窓口 06-6809-2917

受付時間：午前10時から午後5時とさせていただきます。