2026 年 11 月 12 日

お客様各位

かるまる池袋
総支配人　新妻　将樹

アルコール飲料の誤提供に関するお詫びと再発防止について

平素より、かるまる池袋をご利用いただき誠にありがとうございます。
この度、2026 年 9 月 25 日（金)、かるまる池袋において、ノンアルコール飲料をご注文されたお客様に、誤ってアルコール飲料を提供する事故が発生いたしました。お客様にはお身体へのご負担とご不安をおかけしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。
本件事故を真摯に受け止め、深く反省するとともに、お客様に安心・安全にご利用いただくため、以下の対策を実施し、再発防止を徹底してまいります。

【事故の原因】
今回の事故は、以下の確認不足が重なったことにより発生いたしました。

1. **飲料作成時の確認不足**
   注文伝票の商品名を十分に確認せず、アルコール飲料と誤認して作成したこと。
2. **飲料提供時の確認不足**
   提供する飲料と注文内容の照合が不十分であり、誤提供を防ぐことができなかったこと。

【再発防止に向けた対応】

1. **商品名の見直し**
   アルコール飲料とノンアルコール飲料を明確に識別できる商品名・表記へ変更。
2. **提供容器の区別**
   アルコール飲料とノンアルコール飲料で使用するグラスを区別。
3. **確認手順の徹底**
   飲料の作成時と提供時の二段階で、注文内容とアルコール有無を確認する手順を徹底。
4. **従業員教育の強化**
   飲料の作成・提供に関わる全スタッフに対し、実技を含む再発防止研修を実施し、確認手順の習得を徹底。

今回の事故により、当該のお客様はもとより、日頃より当施設をご利用いただいているお客様ならびに関係者の皆様にも、多大なるご心配をおかけしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

今後、このような事故を二度と起こさぬよう、施設全体で安全管理と従業員教育を徹底し、皆様に安心してご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

以上