

宴会場ご利用についてのお願い

(宴会場利用規則)

ホテルメトロポリタン高崎(以下「ホテル」)では、宴会場のご利用に関して、以下の利用規則を設けておりますので、あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

1. 予約の成立

ご宴会のお申込みをいただく場合は、ホテル側で定めた「宴会申込書」にお申込内容をご記入いただきます。ご記入いただきました内容をホテル側が確認のうえ、応諾の意思表示をしたときをもって予約(契約)の成立とさせていただきます。

2. 前受金

前項によりご宴会の予約が成立した場合、お客様が了承された見積金額に相当する前受金を、ホテル側が提示する期限までにお支払いいただきます。当該前受金を期限までにお支払いいただけない場合、予約を解約させていただきますことがございます。なお、追加のご注文等により、料金の総額が見積金額を超過した場合、前受金とは別途に超過分の料金を頂戴いたします。

3. 宴会時間

宴会場のご使用は、準備から撤去時間までを含め、ホテル側が了承した所定時間内に終了されますようお願いいたします。所定の時間を越える場合は、超過時間に応じて、所定の追加料金を頂戴することがございます。

4. 有料人数の確認

料理・飲み物等をご用意させていただく人数(以下「有料人数」)を開催日 2 日前又はホテル側が別途定める日時までにご連絡ください。それ以降は、宴会開催日に出席されたお客様の人数が、ご連絡いただいた有料人数より減少した場合でも、ご連絡いただいた有料人数分の料金を頂戴いたします。

5. 食物アレルギーへの対応

ホテルが「食物アレルギー対応メニュー」として提供する料理は、特定原材料9品目(えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生、カシューナッツ)を対象とします。食物アレルギー対応の食事につきましては、以下の条項をご確認の上、お客様の最終のご判断をもってご利用をお申し出ください。

(1)「食物アレルギー対応メニュー」のご注文

参加者のアレルギーの有無、「食物アレルギー対応メニュー」のご希望につきましては事前にお申し出の場合、ホテル担当者が確認いたします。催行日の2週間前までにその旨を担当者にお伝えください。なお、お申し出の内容につきましてはアレルギーなどの体調に異変をもたらす場合、宗教・信条など重要な事由に基づくものに限り対応いたします。なお、事前の申し出がない場合、原則対応いたしかねますので、ご了承ください。

(2)「食物アレルギー対応メニュー」の注意点

「食物アレルギー対応メニュー」調理の際、作業と使用する器具は独立して使用しますが、他の料理と同一の厨房で行うこと、調理器具や洗浄機器は他の料理と共通するものを使用していること等から、アレルゲン物質混入の可能性があることをご了承ください。

(3)料理提供をお断りする場合

重篤なアレルギー症状をお持ちの方、アレルギー物質の完全な遮断をご希望の方、アナフィラキシーショックを起こされる可能性のある方、当日アレルギー症状を申告された方についてはお客様のご安全を第一としてやむを得ず食事の提供をお断りすることがあります。

(4)ホテル開催イベント時のビュッフェ料理でのアレルギー食材の使用

ホテル開催イベント時のビュッフェ料理で特定原材料9品目を使用しているものは、ピクトグラムで食材を明示いたします。ただし、当該の料理に明示以外の特定原材料が含まれていないことを証明するものではありません。使用しているトングや食器類は、他の料理と共通のものを使用しています。また他のお客様が複数の料理を取るなどによるコンタミネーション(調理段階以降での混入)、ならびに器具食器類がアレルギー物質と混在する状況となる場合もあります。あらかじめご把握の上、ご注意ください。

6. 装飾・余興等の手配

ご宴会に関する装飾・装花・音響・照明・余興・バンケットホステス・引出物等の手配につきましては、ホテル側で手配させていただきます。お客様が直接手配される場合は、あらかじめホテル側の了解を得るようお願いいたします。

7. 直接手配の業者に対する指示

ホテルの了解のもとにお客様が直接依頼された業者が行うご宴会に関連する装飾・余興等の機器・材料の搬入・搬出、又は看板等のサイズ、設置場所、設置時間の設定等につきましては、ホテルがその業者の方々にご指示いたします。

8. 損害賠償

宴会場をご利用される際は、宴会場その他ホテルの施設・什器・備品等を破損・損傷しないよう十分ご注意ください。万一、破損・損傷が発生した場合には、お客様のご負担で修理していただくか、当該破損・損傷によって生じた損害に関する損害賠償額を頂戴することがございます。

9. 禁止事項

次に掲げる事項は禁止しております。

- ①犬・猫・小鳥等ペット・家畜類、発火性・引火性等の危険品、悪臭を発するものその他ホテル側が不適切と判断するものをホテルに持ち込むこと。
- ②ホテルの了解を得ないで、ホテルの備品等を移動すること。
- ③ホテルが了解した使用目的以外のご利用をされること。
- ④他のお客様の迷惑になるような言動、又はホテルの指示に従わない行為。
- ⑤とばく等風紀を乱す行為その他法令等で禁じられている行為。

10. 解約

次に掲げる項目のいずれかに該当する場合は、お申込みをお断りすることや、すでにご予約いただいた場合でも解約させていただくこと、またはすでに宴会場のご利用を開始されている場合でもホテルもしくは宴会場から

退出していただくことがございます。

- ①第2項に該当する前受金をお支払いいただけない場合。
- ②お申込みされたお客様又はその関係者が、第4項、第6項又は第7項に違反した場合。
- ③第9項に規定する禁止事項に該当する場合、又はその恐れがあるとホテル側が判断した場合。
- ④お申込みされたお客様若しくはその関係者、又はご宴会にご出席されるお客様が暴力団などの反社会的団体の関係者である場合。
- ⑤ご宴会等の主催者又は参加者等に対し、抗議行動、いやがらせ等が予想され、他のお客様や近隣地域に迷惑がかかるとホテル側が判断した場合。
- ⑥ホテルの他のお客様のご迷惑になる恐れがあるとホテル側が判断した場合。
- ⑦法令又は公序良俗に反する恐れがあるとホテル側が判断した場合。
- ⑧ご宴会のお申し込み又は事前の打ち合わせ等の際に、虚偽の事実を申告したり、又は重要な事実を申告しなかった場合。
- ⑨その他宴会場のご利用が不適切であるとホテル側が判断した場合。

11. 取消料

(1) 宴会

すでにご予約いただいたご宴会をお取消しになる場合には、次の取消料を頂戴いたします。

- ①開催日の 90 日前から 60 日前までの間にお取消しの場合、宴会場基本料金の 20%をお取消料とさせていただきます。
 - (丹頂Ⅰ・丹頂Ⅱ・丹頂Ⅲ・白鷺のご予約に限ります)
 - ②開催日の 59 日前から 30 日前までの間にお取消しの場合、宴会場基本料金の 30%をお取消料とさせていただきます。
 - (丹頂Ⅰ・丹頂Ⅱ・丹頂Ⅲ・白鷺のご予約に限ります)
 - ③開催日の 29 日前から 15 日前までの間にお取消しの場合、宴会場基本料金の 50%をお取消料とさせていただきます。
 - ④開催日の 14 日前から 3 日前までの間にお取消しの場合、お見積金額の 50%をお取消料とさせていただきます。
 - ⑤開催日の前々日、前日にお取消しの場合、お見積金額の 80%をお取消料とさせていただきます。
 - ⑥開催日当日にお取消しまたはご連絡がなかった場合、お見積金額の 100%をお取消料とさせていただきます。
- なお、手配済等による費用が発生した場合には、期間に関わらず取消料とは別途にご請求させていただきます。

(2) 会議、セミナー、展示会等

すでにご予約をいただいた会議、セミナー、展示会等をお取消しになる場合には、次の取消料を頂戴いたします。

- ①開催日の 90 日前から 60 日前までの間にお取消しの場合、ご予約いただいた宴会場室料の 20%をお取消料とさせていただきます(丹頂Ⅰ・丹頂Ⅱ・丹頂Ⅲ・白鷺のご予約に限ります)。
- ②開催日の 59 日前から 30 日前までの間にお取消しの場合、ご予約いただいた宴会場室料の 30%をお取消料とさせていただきます。
- ③開催日の 29 日前から 15 日前までの間にお取消しの場合、ご予約いただいた宴会場室料の 50%をお取消料とさせていただきます。
- ④開催日の 14 日前から前日までの間にお取消しの場合、ご予約いただいた宴会場室料の 80%をお取消料

とさせていただきます。

- ⑤開催日の当日にお取消しまたはご連絡がなかった場合ご予約いただいた宴会場室料の100%をお取消料とさせていただきます。

なお、手配済等による費用が発生した場合には、期間に関わらず取消料とは別途にご請求させていただきます

12. 料飲施設における食べ残し持ち帰りについて

(1) 目的・基本的考え方

- ①食品ロス削減はSDGsにおいても国際目標が設定され、我が国においても課題となっています。おいしくお食事を召し上がっていただく上で、食品ロス削減の観点からも、お客様にまずその場で食べきっていただくことが最も重要であるものの、どうしても食べきれなかったものについては、お客様のご要望があれば持ち帰って食べきっていただくことが食品ロス削減のための有効な方策といえます。このような観点から、当ホテルでは食べきれなかった食物の持ち帰りの促進に取り組んでいます。
- ②食べ切れなかった食物の持ち帰りに当たっては、一定の食中毒等の可能性があるため、お客様においてはホテルが説明する衛生上の注意事項を十分ご理解の上、ホテルが定める食品に限り、お客様の自己責任の下に行っていただきます。

(2) 遵守事項

- ①お客様が当ホテルで提供された食事で食べきれなかったものをお持ち帰りになる場合においても、生ものや半生などの加熱の不十分な食品などの一部の食物はお持ち帰りいただけません。スープやドリンク類につきましても、お持ち帰りはご遠慮ください。
- ②お客様がお持ち帰りされる場合には、当ホテルの指定する容器を利用して、お持ち帰りください。
- ③食べきれなかった食物の容器への移し替えはお客様ご自身で行っていただきます。
- ④食物の持ち運び及び保管に当たっては、ご自身の責任の下に管理してください。
- ⑤お持ち帰りいただいた食物はできるだけ早めにお召し上がりください。また長時間の持ち運びはご遠慮ください。なお、暑い時期のお持ち帰りはお断りしております。
- ⑥お客様がお持ち帰りになった食物を他の方へ譲渡する場合も、ホテルが説明した衛生上の注意事項を譲渡先の方にお客様ご自身の責任においてご説明ください。
- ⑦お持ち帰りの料理を譲渡する相手がアレルギーをお持ちかどうかはお客様ご自身の責任においてご確認いただき、アレルギーがある場合には譲渡をおやめください。

(3) 確認事項

お客様がホテルで提供された食事を食べきれずにお持ち帰りされる場合、お持ち帰りの際又はお持ち帰り後のお客様の行為に起因する食中毒等の事故についてはホテルでは一切の責任を負いかねますのでご了承ください。

(4) その他

お持ち帰りの際の注意事項については本規則の他、館内掲示のご案内、関係省庁による取り組みの説明サイト等もご確認ください。 ※環境省食品ロスポータルサイト:<https://www.env.go.jp/recycle/foodloss/index.html>

13 カスタマーハラスメントに対する方針

(1) 対処方針

カスタマーハラスメントなど、以下の行為などで従業員や他のお客様の安全を確保できないと判断した場合、直

ちに利用をお断りいたします。さらに悪質と判断される場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

(2) カスタマーハラスメント行為の定義

- ①暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求など、ホテルや従業員に対し社会通念上許される範囲を超えた言動や手段によるハラスメント行為ならびにこれに類する行為を認めたとき。

※対応については、「JR 東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」の基準に拠ります

方針の詳細は以下のリンクからご確認ください

[JR 東日本カスタマーハラスメントに対する方針（JR 東日本サイト内）](#)

- ②ホテルをご利用になるご本人に心身耗弱、薬品、飲酒による自己喪失など、ご自身の安全確保が困難な場合がみられ、他のお客さまに危険や恐怖感、不安感を及ぼす恐れがあると認められるとき。
- ③館内および宴会場内での大声、放歌や喧騒など他のお客さまに嫌悪感を与え、また迷惑を及ぼす行為を認めたとき。
- ④賭博や公序良俗に反する行為、その他ホテルが不適當と判断する行為を認めたとき。

2026 年 10 月 1 日改定