

レストラン利用規約

株式会社ホテルメトロポリタン高崎(以下「当ホテル」という。)は、当ホテルが運営するホテル内のレストラン(ブラスリー ローリエ)ご利用に関して、以下のとおり規約(以下「本規約」という。)を設けております。レストランご利用に際して適用いたしますので、予めご了承ください。

(営業時間)

第1条 レストランの営業時間、休業日等については当ホテルサイト、パンフレット、各種表示等でご案内いたします。営業時間及び料金等は、年末年始等の特別期間並びに必要なやむを得ない場合には臨時変更することがございます。その場合は当ホテルサイト等によりお知らせいたします。

(ご利用否定及び予約・契約の解除)

第2条 以下の各号に掲げる場合において、ご利用(ご利用に際しての予約・契約を含む)をお断りいたします。また予約・契約を締結した後においても、その事実が判明した場合は解除させていただきます。なお、予約・契約の締結とはお客様からの申込みを当ホテルが承諾したときに成立するものとします。ただし、当ホテルが承諾をしなかったことを証明したときは、成立いたしません。

(1)ご利用者に以下に掲げる事項に該当する者がいる場合

- ①暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年 法律第77号)第2条第6号の暴力団員、又は同法第2条第2号の暴力団員と関係を有する企業又は団体の関係者等を含む反社会勢力(以下合わせて「反社会的勢力」という。)に属すると当ホテルが判断したとき
- ②反社会的勢力が事業活動を支配する法人その他の団体と関わり合いがあると判断されたとき
- ③法人でその役員のうち反社会的勢力に該当する者がいるとき、ホテル若しくは従業員に対して暴力、脅迫、恐喝等、威圧的行為を行い、あるいは合理的な範囲を超える負担を要求したと当ホテルが判断したとき
- ④かつて③と同様な行為を当ホテル、若しくは他ホテルで行ったと認められたとき

(2)ご利用者が、当ホテル若しくは従業員に対して暴力的要求行為を行い、あるいは合理的範囲を超える負担を要求したと当ホテルが判断したとき(利用しようとする者が障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年度法律第65号。「障害者差別解消法」)第7条第2項または第8条第2項の規定による社会的障壁の除去を求める場合は除く。)

(3)泥酔又は言動が著しく異常である等、他のご利用者に対して著しく迷惑を及ぼす言動をしたと当ホテルが判断したとき

(4)著しく不潔な身体又は服装である等、他のご利用者に迷惑を及ぼす恐れがあると当ホテルが判断したとき

(5)支払い能力がないと明らかに認められたとき

(6)ご利用されるお客様が明らかに伝染病にかかっている場合、若しくはその他、感染により罹患するおそれのある疾患にかかっているとき

(7)予約・契約の内容(使用目的)がお申込み時と異なり、明らかに虚偽の申告をしたとき

(8)客室用スリッパやサンダル等、レストランにそぐわない服装であると当ホテルが判断したとき

(9)本規約の定めに従わないと当ホテルが判断したとき

(10)天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により利用できないとき

(禁止事項)

第3条 以下の各号に掲げる項目に該当すると当ホテルが判断したときは、ご利用いただけません。

- (1)犬(法に定める補助犬は除く)、猫、小鳥、その他の愛玩動物、家畜類の持ち込み
- (2)発火、または引火性のある物品や危険物の持ち込み
- (3)悪臭を発する物の持ち込み
- (4)他店で購入された、若しくは私的な飲食物の無断持ち込み
- (5)法令または公序良俗に反する行為及び、他のお客様の迷惑や不快感を与えるような言動
- (6)備付け品等の移動又は施設・什器備品等の破損・損傷行為あるいは持ち帰る行為
- (7)レストラン内での喫煙
- (8)法令により所持を禁じられている銃砲刀剣、麻薬等の持込み
- (9)広告や宣伝物の配布、物品の販売、勧誘行為等
- (10)座席での携帯電話(通話)の使用

2 前項各号のほか、香りの強い香水も他のお客様へのご迷惑となり、料理の香りも損なわれてしまいますのでお控えください。

(キャンセルポリシー)

第4条 ご予約をキャンセルされる場合は、以下に定めるキャンセル料金を頂戴いたします。

(1)個人

【キャンセルの申出】	【キャンセル料】
ご予約日前日(0時以降)	料金の80%の金額
当日ご連絡あり	料金の全額
ご連絡なし	料金の全額

(2)旅行会社経由の団体のご予約、法人様による大口のご利用に関するキャンセル料につきましては別に定めます。

(免責事項)

第5条 以下の各号に該当する場合、当ホテルはその責務を免れるものといたします。

- (1)食物アレルギー、宗教上の禁忌食材等に関する事前のお申し出が無く、当ホテルが提供した商品で生じたお客様の損害
 - (2)季節、天候、仕入れ等の都合による料理内容や器などの変更
 - (3)クロークにお預けにならなかったお客様の荷物類の盗難、紛失
- ※現金、貴重品、腐敗あるいは破損しやすいもの等はお預かりいたしかねます。

(食物アレルギーへの対応)

第6条 当ホテルが「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。

2 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、お客様が最終のご判断をされ

た上でご利用をお申し出ください。

(「食物アレルギー対応メニュー」のご注文)

第7条 「食物アレルギー対応メニュー」をご希望のお客様は、事前ご予約時にその旨を予約担当にお伝えください。

2 当日のお申し出につきましては対応できない場合、またはお時間を頂く場合があります。

(「食物アレルギー対応メニュー」の注意点)

第8条 「食物アレルギー対応メニュー」調理の際、調理作業と使用する器具は他の料理から独立していますが、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などから、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。

2 重篤なアレルギー症状をお持ちの方、アレルゲン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。

(ビュッフェ料理でのアレルギー食材の使用)

第9条 ブ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。

2 使用しているトングや食器類は、他の料理でも共通して使用しています。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(調理段階以降の意図しない混入)、ならびに器具食器類がアレルゲン物質と混在する状況が発生する場合があります。あらかじめご把握の上、ご注意ください。

(規約の変更)

第10条 当ホテルは、当ホテルの裁量により本規約を変更することができるものとします。

2 当ホテルが本規約を変更する場合、規約を変更する旨及び、変更後の規約の内容並びに、その効力発生日について、効力発生日の1か月前までに当ホテルサイトに掲載します。

3 変更後の本規約の効力発生日以降に、お客様が本規約に基づく当ホテルのサービスを利用したときは、本規約の変更に同意したものとみなします。

(準拠法・合意管轄)

第11条 本規約の解釈および効力は日本法に準拠します。

2 お客様と当ホテルは、本規約に関し裁判上の紛争が生じたときは、前橋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

(食べ残し持ち帰りについて)

第12条 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、お客様においては当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。
- (3) レストランで提供しているビュッフェは食べきれの分を取っていただくサービスのため、対象外とします。

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、当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

お客様が当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当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

お帰りの際の注意事項については本規約の他、館内に掲示しておりますご案内、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>

(カスタマーハラスメントへの方針)

第 13 条 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・弁護士など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の定義

- (1) 暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求など、当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

- (2)当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)館内およびレストラン内での大声、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、その他当ホテルが不適當と判断する行為を認めたとき

改定 2026 年 10 月 1 日