

2018年11月28日

お客さま 各位

イオンペット株式会社

## トリミング・ホテルサービスに関するお詫びとお知らせ

平素は弊社店舗をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

この度、2015年9月にトリミング・ホテルの料金表改訂を実施した際、トリミングの料金表欄に「当店では全てのトリミングコースに炭酸泉シャワーを使用しています」(一部店舗に記載)、ホテルの料金表欄には「お散歩朝夕2回」(全店舗に記載)と表示しておりましたが、一部店舗において表示内容のサービスを適切に提供できていない場合があったことが判明いたしました。

下記の通りご報告申し上げるとともにお客さまには、ご心配とご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 記

#### 1.炭酸泉シャワーについて

トリミング店舗全177店(9月末時点)のうち67店舗で料金表に「当店では全てのトリミングコースに炭酸泉シャワーを使用しています」と表示しておりましたが、48店舗において炭酸泉シャワー機材の撤去後、料金表が未更新となっていたことなどにより、サービスを適切に提供できていない場合がございます。また12店舗において炭酸泉シャワーに関し誤解を招く効能表示がございました。

#### 2.ホテルのお散歩について

ホテル店舗全177店(9月末時点)の料金表に「お散歩朝夕2回」と表示しておりましたが、107店舗において商業施設の上層階にある場合や周辺の道路事情などにより、サービスを適切に提供できていない場合がございます。

#### 3.お客さまへのお詫びについて

2015年9月1日から2018年11月27日の間、次のページに記載の弊社店舗でトリミングサービス(シャンプーコース、カットコース)、宿泊を伴うホテルサービスをご利用されたお客さまへお詫びとして下記をご用意いたしました。お客さまにていずれかをご選択の上、お手続きいただきますようお願い申し上げます。

##### ①1,000円分の割引券(ご利用回数にかかわらず1頭につき)

全国のイオンペット直営物販、直営トリミング・ホテル、直営動物病院でご利用いただける割引券を後日郵送させていただきます。

##### ②公益財団法人日本補助犬協会さまへの寄付(ご利用回数にかかわらず1頭につき1,000円)

補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)の育成と認定活動に取り組まれている公益財団法人日本補助犬協会さまへ、併せて弊社からも寄付させていただきます。

お客さまにはお手数をおかけいたしますが、ご利用いただいた店舗または下記の専用フリーコールにお申し付けくださいますようお願い申し上げます。

#### 4.再発防止について

弊社は、本件を重大な問題であると認識し、管理体制を強化し再発防止に努め、全社を挙げて、お客さまからの信頼回復に向けてサービスの向上に取り組んでまいります。

このような事態に至りましたことを重ねてお詫び申し上げます。

本件に関するお問い合わせ先

フリーコール 0120-944-102(2018年12月9日までは月曜日～日曜日10:00～18:00)  
(2018年12月10日以降は土日祝日を除く月曜日～金曜日10:00～18:00)  
(2018年12月29日(土)、12月30日(日))は10:00～18:00)

## 該当店舗一覧

### 1. 炭酸泉シャワー該当 17 店舗

東北地区:盛岡南店・つがる柏店

関東地区:つくば店・熊谷店・羽生店・東松山店・北戸田店・岩槻店・市川コルトンプラザ店・船橋店  
亀戸店・湘南平塚店・湘南店

東海地区:浜松市野店

近畿地区:りんくう泉南店・伊丹昆陽店

九州地区:八幡東店

### 2. お散歩該当 70 店舗

東北地区:青森浜田店

甲信越地区:新潟南店・甲府昭和店・佐久平店

関東地区:高崎店・太田店・上里店・富士見店・川口前川店・大宮北店・柏店・新三郷店  
ララガーデン春日部店・津田沼店・ピアシティ稲毛海岸店・八千代緑が丘店・おゆみ野店・板橋店日  
の出店・立川店・昭島店・東久留米店・大和鶴間店・秦野店・本厚木店

東海地区:浜松志都呂店・富士宮店・かほく店・もりの里店・となみ店・新小松店・金沢ベイ店・福井店  
守山店・mozoワンダーシティ店・長久手店・豊田店・千種店・東浦店・名古屋南店・大垣店・熱田店ナ  
ゴヤドーム前店・三好店・小牧店

近畿地区:桑名店・久御山店・北大路店・大津京店・橿原店・日根野店・和歌山店・大阪ドームシティ店鶴  
見店・寝屋川店・大日店・茨木店

中四国地区:倉敷店・徳島店・広島宇品店・広島祇園店・広島府中店

九州地区:小倉南店・香椎浜店・筑紫野店・福津店・福岡伊都店・かすや店・宮崎店・始良店

### 3. 炭酸泉シャワーおよびお散歩該当 37 店舗

東北地区:天童店・名取店

関東地区:水戸内原店・与野店・浦和美園店・お台場店・稲毛店・東雲店・南砂店・西新井店・板橋小豆沢店  
南砂町店・多摩平の森店・青梅店・座間店

東海地区:富士南店・八事店・名古屋西店・大高店・岡崎店・常滑店・木曾川店・各務原店・春日井店

近畿地区:鈴鹿店・四日市北店・東員店・京都桂川店・KYOTO店・奈良登美ヶ丘店・大和郡山店・四條畷店堺  
鉄砲町店・東大阪店・明石店・姫路大津店

九州地区:鹿児島店

以上