**令和〇年〇月〇日**

**株式会社〇〇**

**〇〇部**

**〇〇様**

**株式会社〇〇**

**〇〇部**

**〇〇**

**【ご指摘へのご回答】商品に関するお問い合わせについて**

**拝啓　平素より弊社「クラフトティーシリーズ」をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。**

**先般〇月〇日付にてお寄せいただきました「最近購入したティーバッグに異臭がする」とのご指摘につきまして、下記の通りご報告申し上げます。**

**当該商品の製造番号をもとに、製造工場および出荷ロットの品質検査を再確認いたしましたが、異物混入・異臭発生の事実は確認されませんでした。**

**弊社では全商品出荷時に、原料となる茶葉の官能検査・異物確認・酸化防止処理（窒素充填）を経たうえで品質保証を行っており、工程記録上も基準値をすべて満たしていることが確認済みでございます。**

**一方で、ご指摘いただいた症状は、お客様の保管環境（高温多湿や直射日光など）によって茶葉の香気が変化しやすい現象であることも判明いたしました。**

**茶葉は天然素材のため外的条件による変化を完全に防ぐことは難しく、今回の件もその影響による可能性が高いと推察されます。**

**ただし、お客様にご不快な思いをおかけしましたことは誠に遺憾であり、品質管理体制のさらなる見直しを進めております。**

**今回の該当商品につきましては、同等品との交換または次回ご使用いただける割引クーポンにて誠意をもって対応させていただきます。**

**また、今後は茶葉の密封パッケージ材の改良および品質検査基準の強化を実施し、より安定した品質をお届けできるよう努めてまいります。**

**今後とも弊社商品をご安心のうえお楽しみいただけますよう、品質維持とサービス改善に尽力してまいります。**

**何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。**

**敬具**