**令和〇年〇月〇日**

**〇〇様**

**株式会社〇〇**

**〇〇部**

**〇〇**

**【ご指摘への回答について】製品品質および対応方針のご連絡**

**拝啓　平素より弊社商品をご愛顧いただき誠にありがとうございます。**

**株式会社アロマティックリーフ カスタマーサポートの△△でございます。**

**このたび、〇月〇日付にてお寄せいただきました「購入したクラフトティーに不良がある」「納得できないため返金と金銭的補償を求める」とのご連絡につきまして、弊社内で詳細調査を行い、品質管理部・製造部双方において記録を精査いたしました。**

**その結果、該当製品（製造ロットNo.△）は出荷前検査においても風味・成分・封入状態すべて基準を満たしており、外部検査機関の分析においても異常は報告されておりません。すなわち、製造上の欠陥や品質不良によるものではないことを確認しております。**

**弊社では、お客様からのご意見を真摯に受け止めつつも、事実に基づかないご主張や過大な補償要求につきましては、安易に応じることはございません。**

**また、根拠のない内容が第三者やインターネット上で拡散・投稿された場合には、風評被害防止のため、弊社法務部および顧問弁護士と協議の上、必要に応じた法的措置（名誉毀損または信用毀損に基づく請求手続き）を取らせていただく場合がございます。**

**今後は事実確認を基に、冷静かつ誠実な対話の上での解決を希望しております。**

**今回の件について弊社側の対応方針を以下の通りお知らせいたします。**

**【対応方針】**

1. **品質上の問題が認められないため、返金および補償の対象外といたします。**
2. **ご希望がある場合は、検証資料をもとにした製品分析報告書の写しを提示いたします。**
3. **弊社への過度な要求行為や度重なる連絡が続く場合には、今後の取引および問い合わせ対応を制限させていただくことがあります。**

**今後とも、誠実な品質管理体制の下で安心してご利用いただける製品を届けられるよう尽力してまいります。**

**ご理解賜りますようお願い申し上げます。**

**敬具**