**令和○年○月○日**

**○○株式会社**

**○部  
○ ○様**

**株式会社△△**

**○部　担当：□□**

**不良品発生に関する抗議と代替品手配のお願い**

**拝啓　時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。**

**平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。**

**さて、さる○月○日付でご納品いただきました「電動オフィスチェア（商品番号：□□）」につきまして、弊社の販売店舗にてお買い上げいただいたお客様より「使用開始から数日でリクライニング機能が作動せず、固定部分が破損した」との苦情が寄せられました。**

**直ちに弊社在庫分を検品いたしましたところ、納品数○○台のうち、○台において同様の不具合が確認されました。構造上、背もたれを支える金具部分の溶接が不十分であることが原因と思われ、通常使用の範囲であっても容易に破損する可能性がございます。外観上は全く問題がないため、検品時に気づくことは困難であり、極めて深刻な問題であると認識しております。**

**つきましては、既に販売済みのお客様分を含め、不良品合計○○台を着払いにて返送させていただきますので、至急の代替品手配をお願い申し上げます。また、返品・交換の対応に伴い弊社が負担する追加の物流費・人件費も発生しており、この点についても今後ご協議させていただければと存じます。**

**さらに、今回の件は弊社の販売先の信頼にも直結する重大な問題であり、品質管理体制の再点検と強化を強く求めます。再発防止のための具体的な改善策をご提示いただき、品質保証体制についてのご説明を文書にていただきたく存じます。**

**現時点ではお客様からの苦情は数件に留まっておりますが、今後追加の申し出が寄せられる可能性もございます。その際には改めてご報告のうえ、必要な対応をお願い申し上げます。**

**弊社といたしましても、長年の取引を重視し円滑な関係を継続したいと考えておりますが、今回の件を契機に品質に関する信頼が揺らぐことは避けられません。何卒真摯かつ迅速なご対応をお願い申し上げます。**

**まずは取り急ぎ、抗議ならびに代替品手配のお願いまで申し上げます。**

**敬具**