

お客様各位

2024年12月13日

平和堂クリスマスケーキ  
冷凍宅配商品の破損に関するお詫びと商品交換・返金対応のご案内

平素は、平和堂をご愛顧賜りまして誠にありがとうございます。  
このたび、平和堂各店舗ならびに平和堂インターネットショップで販売した平和堂クリスマスケーキの一部の冷凍商品におきまして、商品が破損した状態でお客様のもとへ届く事例が確認されました。購入されたお客様にはご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

該当商品をご購入のお客様は、恐れ入りますが商品を受け取り次第、商品の状態をご確認ください。破損などの不備が認められた場合は、お手数をおかけしますが下記窓口までご連絡ください。同一商品へのお取り替え、または返金対応をさせていただきます。

なお、同シリーズの他の商品をご購入されたお客様につきましても、商品到着後、念のため商品の状態をご確認いただき、万が一不備があった場合は、下記問い合わせ窓口までご連絡ください。

年に一度の大切なクリスマスケーキを楽しみにご購入いただいたお客様に、ご迷惑とご心配をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

記

1. 事案の概要

対象商品 : 平和堂クリスマスケーキ

平和堂特命 GM 西川貴教プレミアムケーキ「WHITE BREATH」(冷凍商品)

販売期間 : 2024年9月17日(火)~12月4日(水)

配送期間 : 2024年12月13日(金)~12月15日(日)

販売数 : 380個(500個限定商品)

発生事例 : お客様に冷凍でケーキをお届けした際、商品が箱の中で傾いている事例が確認されています。

■そのほかのプレミアムケーキ(冷凍商品)

以下のプレミアムケーキをご購入いただいたお客様も、恐れ入りますが商品を受け取り次第、商品の状態をご確認ください。

①HOT LIMIT、②WILD RUSH、③LEVEL 4

## 2. 今後の対応について

お客様のご要望にあわせて、①同一商品への交換、または②商品代金の返金対応をさせていただきます。恐れ入りますが、下記窓口までご連絡をお願い申し上げます。

### ■お問合せ窓口（平和堂 お客様サービス室）

電話番号 : 0120-668-852（受付は10～18時）

メールアドレス：[810@heiwado.co.jp](mailto:810@heiwado.co.jp)

※商品の箱に記載された連絡先（Dragee Sweets&Café 090-5120-0163）は、お電話が繋がりにくい可能性があります。繋がらない場合は、上記連絡先をご利用ください。

## 3. 交換商品のお届けについて

交換商品につきましては、以下の期間のなかで、お客様のご希望日にお届けいたします。商品は、冷凍状態でお届けいたします。

お届け予定日：12月16日(月)～12月22日(日)までの間でおお客様のご希望日

※お問い合わせより、2日以降先のご指定が可能です

以上