

報道関係各位

株式会社カネボウ化粧品

「医薬部外品有効成分“ロドデノール”配合製品」
お問い合わせ状況、並びに自主回収状況について

当社が自主回収を進めております「医薬部外品有効成分“ロドデノール”配合」の美白製品に関連する、お問い合わせ状況、並びに自主回収状況を、下記のとおりお知らせします。

記

1. お客様から寄せられたお問い合わせ(7月28日時点)

- ・専用フリーダイヤル: 138, 485人
- ・店頭でのお問い合わせ: 65, 192人

2. 回収製品数(7月28日時点)

<お客様からの回収>

受付梱(人)数 (a)	207, 067梱
開梱数 (b)	123, 401梱
開梱分の製品数 (c)	260, 913個
1人(梱)あたりの製品数 (d=c÷b)	約2. 1個
未開梱分含む推定製品数 (e=a×d)	約435, 000個
ご家庭にある推計製品数 (f)	約450, 000個
回収率 (g=e÷f)	96. 7%

<取引店在庫の回収>

店数	15, 832店
返品数 (h)	594, 126個
推計取引店在庫数 (i)	約580, 000個
回収率 (j= h÷i)	102. 4%

合計回収数: 約102. 9万個(当該製品の累計出荷数: 約436万個)

3. 白斑様症状確認数(訪問者ベース)(7月28日時点)

訪問者数(計)	4, 313人
3つの症状(※)のいずれかに該当した方	1, 828人
上記症状以外の方	1, 457人
回復、回復傾向の方	776人
該当しない方	252人

(※)「3箇所以上の白斑」「5cm以上の白斑」「顔に明らかな白斑」

以上