

2013年8月7日

報道関係各位

株式会社カネボウ化粧品

「“ロドデノール”配合美白製品」による白斑様症状被害に関する  
原因究明と再発防止に向けた今後の取り組みについて

当社“ロドデノール”配合美白製品により白斑様症状を発症されたお客様をはじめ、関係各位には大変なご迷惑、ご心配をおかけし、深くお詫び申し上げます。現在、発症されたお客様のご回復を最優先に進めながら、原因究明を含め日本皮膚科学会、関係省庁などにご支援をいただき、責任を持って対応に努めております。

今回、白斑様症状の発症者被害が拡大したのは、お客様の声や専門家のご意見を真摯に捉え、集約し、迅速に対応することができなかったことが原因であると考えています。

この事態を重く受け止め、まず再発防止に向けて社内体制を刷新するとともに、外部専門家による第三者調査を含め徹底した原因究明を行ってまいります。

詳細は下記の通りです。

記

1. 再発防止に向けた社内体制の刷新

1) 品質保証に関連する部門の花王(株)への統合

8月12日付で、当社の品質保証に関連する部門を、花王(株)の品質保証本部に統合し、花王グループの品質保証一体運営のなかで、品質課題に対処してまいります。これにより、発売前のプロセスの社内審査、発売後のお客様などからの情報の精査、日本皮膚科学会や皮膚科医などの専門家との情報共有、関係省庁との連携強化など、安全基準、品質保証機能の強化を図ります。

2) お客様相談窓口の花王(株)への統合

8月12日付で、当社のお客様相談窓口であるコンシューマーセンターを、花王(株)の生活者コミュニケーションセンターに統合します。これにより、コールセンター機能の強化を図り、お客様からの化粧品にかかわるお申し出に対し、迅速かつ適切に対応するとともに、関係省庁などとの連携を一層強化します。

2. 外部専門家による第三者調査の実施

7月12日から、ふじ合同法律事務所の弁護士 中込秀樹弁護士(元名古屋高等裁判所長官)、松永暁太弁護士による調査を開始しております。現在、お客様、医師、当社社員などからの当該製品に寄せられた情報の取り扱いの妥当性など、原因究明の調査を継続しており、9月初旬を目途に報告を予定しております。その結果報告を受け、品質保証体制の更なる強化に取り組んでまいります。

以上