

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(8月4日時点)

- ・専用フリーダイヤル: 157, 067人
- ・店頭でのお問い合わせ: 70, 899人

2. 回収製品数(8月4日時点)

<お客様からの回収>

受付梱(人)数 (a)	248, 831梱
開梱数 (b)	171, 309梱
開梱分の製品数 (c)	359, 130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523, 000個
ご家庭にある推計製品数 (f)	約450, 000個
回収率 (g=e÷f)	116.2%

<取引店在庫の回収>

店数	16, 385店
返品数 (h)	616, 345個
推計取引店在庫数 (i)	約580, 000個
回収率 (j=h÷i)	106.3%

合計回収数: 約113.9万個(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)(8月4日時点)

訪問者数(計)	6, 106人
3つの症状(※)のいずれかに該当した方	2, 424人
上記症状以外の方	2, 125人
回復、回復傾向の方	1, 153人
該当しない方	404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

※お問い合わせ状況等については、次回以降、適時ホームページにて開示させていただきます。