

2013年8月19日

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11日時点)

- ・専用フリーダイヤル: 168, 144人
- ・店頭でのお問い合わせ: 74, 297人

2. 回収製品数(8月11日時点)

<お客様からの回収>

受付梱(人)数 (a)	275, 391梱
開梱数 (b)	223, 074梱
開梱分の製品数 (c)	456, 911個
1人(梱)あたりの製品数 (d=c÷b)	約2. 0個
未開梱分含む推定製品数 (e=a×d)	約551, 000個
ご家庭にある推計製品数 (f)	約450, 000個
回収率 (g=e÷f)	122. 4%

<取引店在庫の回収>

店数	16, 909店
返品数 (h)	632, 841個
推計取引店在庫数 (i)	約580, 000個
回収率 (j= h÷i)	109. 1%

合計回収数: 約118. 4万個(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11日時点)

訪問者数(計)	7, 830人
3つの症状(※)のいずれかに 該当した方	2, 980人
上記症状以外の方	2, 664人
回復、回復傾向の方	1, 622人
該当しない方	564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