

2014年9月27日

各 位

株式会社カネボウ化粧品

共同通信社配信の当社関連記事に関するお詫び

本日未明に共同通信社から配信された当社関連記事に関し、深くお詫び申し上げます。

1. 経緯

昨年（2013年）8月2日に実施された、当社子会社のカネボウ化粧品販売株式会社の1支社における会議のなかで、白斑様症状を発症されたお客様を“賠償請求地雷原”と表すなど不適切な表現を記載した資料が用いられたことが確認されました。

調査の結果、自主回収発表後約1ヶ月の現場が混乱しているなかで、お客様の対応について、現場担当者の置かれた状況がいかに厳しいか社内で共有するための資料の一部分に、作成者がこのような表現を使用したことが判明しました。

2. お詫び

当社は、その資料の存在、内容を、共同通信社からご指摘いただくまで認識しておりませんでした。心よりお詫び申し上げます。

これは、昨年7月23日に発表した、完治まで責任をもって誠心誠意対応するという会社方針に反する不適切な表現であり、たいへん遺憾に思います。関係者に厳重注意するとともに、社内規定に則った処分を検討いたします。今後、二度とこのようなことが無い様、社員教育を徹底してまいります。

当社では、当該製品を使用し、白斑様症状を発症されたお客様には、完治まで責任を持って対応するという基本方針を掲げ、全社を挙げて、日々、お客様対応を続けております。この基本方針に変わりはなく、今後も、誠心誠意対応してまいります。

以 上