

ポーラ「オー ド フルール」シリーズ 自主回収に関するお詫びとお知らせ

この度、株式会社ポーラで販売しておりますボディ洗浄料・浴用化粧品「オー ド フルール」シリーズの商品のうち、製造委託をしているタイの協力工場にて製造した商品の一部において、製造時に微細な異物(最大0.1mm以下の金属粉および最大1mm以下のガラス粒)が混入したことが判明いたしました。確認されている異物のほとんどは0.001mm以下の微粒子であり、ポーラ研究所の評価の結果、ご使用中に肌表面にダメージを生じさせる可能性は極めて低いことを確認しております。また、現時点で本件に関する健康被害のお申し出はございませんが、万が一を考慮し、同一ラインで製造された商品(2014年11月以降販売)を自主回収することといたしました。

お客さまならびにお取引先の皆さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。

つきましては、お手元に該当する商品がございましたら、ご使用を中止していただき、大変お手数ではございますが、本リリース内記載の「株式会社ポーラ オー ド フルール 回収専用窓口」までご連絡いただきますようお願い申し上げます。対象商品をお預かりの上、商品代金相当額を返金させていただきます。また、海外にお住まいで対象商品をお使いのお客さまにも、同様の対応をさせていただきます。

本件に関するお知らせを、当社ウェブサイト、公式オンラインストアのほか、2018年6月1日(金)付けの新聞朝刊にて告知する予定です。

尚、2018年12月期の当社連結業績に与える影響については精査中です。

今後はより一層製造管理体制を強化し、再発防止に努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますよう謹んでお願い申し上げます。

回収・返金対象品目

No.	回収・返金対象品目 ※2014年11月以降に販売された商品が 対象です	商品画像	返金額 (税込)	回収・返金対象品目が含まれる商品	
				販売名	販売形態
1	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (ローズ) N 500ml		1,944円	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (ローズ) N	
				ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプーセット	
				ポーラ オードフルール フレグランスソープセット L	
				ポーラ オードフルール フレグランスボディセレクション (ローズ)	
2	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (カサブランカ) N 500ml		1,944円	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (カサブランカ) N	
				ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプーセット	
				ポーラ オードフルール フレグランスボディセレクション (カサブランカ)	
3	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (ローズ) N 470ml つめかえ用		1,512円	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (ローズ) N	
				ポーラ オードフルール フレグランスボディセレクション (ローズ)	
4	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (カサブランカ) N 470ml つめかえ用		1,512円	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (カサブランカ) N	
5	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (月下香) 500ml		1,944円	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプーセット (月下香)	
6	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (月下香) 470ml つめかえ用		1,512円		
7	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (ローズ) N 150ml		648円	ポーラ オードフルール フレグランスボディセレクション (ローズ&カサブランカ)	
8	ポーラ オードフルール フレグランスボディシャンプー (カサブランカ) N 150ml		648円		
9	ポーラ オードフルール フレグランスバスエッセンス (ローズ) N 400ml		2,160円	ポーラ オードフルール フレグランスバスエッセンス (ローズ) N	
10	ポーラ オードフルール フレグランスバスエッセンス (カサブランカ) N 400ml		2,160円	ポーラ オードフルール フレグランスバスエッセンス (カサブランカ) N	
				ポーラ オードフルール フレグランスボディセレクション (カサブランカ)	

※回収・返金対象品目のみお送りください。

※下記サンプル品がお手元にございましたら、ご使用にならず処分をお願いいたします。

1	ポーラ オード フルール フレグランスボディシャンプー セット (C)	
2	ポーラ オード フルール フレグランスボディシャンプー 2連 サンプル	
3	ポーラ オード フルール フレグランスボディシャンプー (月下香) ボトル (C)	

■「オード フルール」シリーズの取り扱い

【国内】

- ・ポーラショップ
- ・ポーラ ビューティーディレクター
- ・百貨店ポーラコーナー
- ・公式オンラインストア
- ・ポーラ美術館 ミュージアムショップ

【海外】

中国、香港、タイ、台湾、オーストラリア

※国、地域により取り扱い商品が異なります。詳細は

https://www.pola.co.jp/company/news/po20180531_eaudefleur/oversea/
をご参照ください。

■本件に関するお客さまからのお問い合わせ先

ポーラ お客さま相談室

・お電話でのお問い合わせ

(フリーダイヤル)TEL:0120-117111

受付時間:9時~17時(土・日・祝日を除く)

※6月2日(土)、3日(日)は受付しております。

・メールでのお問い合わせ https://net.pola.co.jp/beauty/products/em/enq/enq_form.php?qlds=BDdq5yzqckvl

※お客さま相談室は、お問い合わせのみの対応となりますことをご承願います。

商品の回収については、下記「お客さまからの回収専用窓口」をご利用ください。

■お客さまからの回収専用窓口

お客さまに速やかに対応できるよう専用窓口を設置しております。

※店頭ならびにビューティーディレクターを介しての回収対応は受付しておりませんので、ご了承願います。

※フリーダイヤルは混雑する可能性があります。インターネットからのご連絡をおすすめいたします。

「株式会社ポーラ オード フルール 回収専用窓口」

●インターネット受付

https://www.pola.co.jp/company/news/po20180531_eaudefleur/

受付時間:6月1日(金)13時~(24時間受付しております)

●電話受付

(フリーダイヤル)TEL:0120-122-305

受付時間:6月4日(月)より 9時~17時(土・日・祝日を除く)

※6月9日(土)、10日(日)は受付しております。

※回収・返金対応期間は2018年8月31日(金)までとなります。

※お客さまの個人情報、自主回収および返金の目的以外には一切使用いたしません。

■海外にお住まいの方へ

海外にお住まいの方は、下記よりご確認ください。

https://www.pola.co.jp/company/news/po20180531_eaudefleur/oversea/

【お客さまのお問い合わせ先】

ポーラ お客さま相談室(フリーダイヤル)TEL:0120-117111

【報道関係者のお問い合わせ先】

(株)ポーラ・オルビスホールディングス コーポレートコミュニケーション室

広報担当 TEL:03-3563-5540 / Mail:webmaster@po-holdings.co.jp

POLA