

「ミネラルUVボディミルク」 自主回収に関するお詫びとお願い

2018年7月11日
株式会社 エトヴォス

このたび、弊社商品「ミネラルUVボディミルク」につきまして、一部の商品に不良が確認されました。当該商品は、本来、ご使用前に容器を振っていただくことにより、複数の成分が混ざり合っクリーム状の液体となり出てくる仕組みとなっております。しかし、一部の商品において、振るとクリームが凝集し出てこない、あるいは、出てきても肌にうまく馴染まないといった現象が起きることが判明しました。原因については現在調査中です。なお健康被害を及ぼすことはございませんが、使用上支障を来す恐れのある商品不良であることから、万全を期して当該商品を自主回収させていただくことといたしました。回収対象商品の詳細および回収の方法につきましては、下記をご確認のうえ、お手続きくださいますようお願い申し上げます。

お客様にはご心配とご迷惑をお掛けいたしますこと、深くお詫び申し上げます。今後は、品質保証体制を一層強化し、再発防止に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

(1) 回収対象商品

【ミネラルUVボディミルク 50ml】

※2018年に発売し、単品及びコレクションセットでの販売分を含みます。

(次ページ「回収対象商品一覧」をご参照ください。)

<対象商品>



(2) 商品回収方法

下記、商品回収専用問合せ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。

【ミネラルUVボディミルク回収専用問い合わせ窓口】

●パソコン・スマートフォンより <http://form.etvos.com>

●フリーダイヤル 0120-711-466

受付時間10:30~17:00 (土・日・祝除く)



以上

回収対象商品一覧

※2018年に発売されたもの



【ミネラルUVボディミルク 50ml】 ※回収対象商品
(税込みメーカー希望小売価格：3,240円)



【ミネラルUVコレクション2018】 ライト/ナチュラル
(税込みメーカー希望小売価格：9,180円)

セット内容：

- ・ミネラルUVパクト7g
- ・ミネラルUVホワイトセラム 30g
- ・ミネラルUVボディミルク 50mL ※回収対象商品
- ・ETVOSオリジナルポーチ



【ミネラルUVパーフェクトコレクション2018】 ライト/ナチュラル
(税込みメーカー希望小売価格：16,200円)

セット内容：

- ・ミネラルUVパクト7g
- ・ミネラルUVホワイトセラム 30g
- ・ミネラルUVルージュ ベリーレッド
- ・ミネラルUVボディミルク 50mL ※回収対象商品
- ・薬用アクネVCローション 150mL
- ・薬用アクネVCクリームジェル 50g
- ・ETVOSオリジナルポーチ

よくあるご質問

Q.健康被害を起こさないものですか？

A.本商品において今回の事象で健康被害を引き起こすことはございません。ご安心ください。

Q.固まり部分は伸ばしても肌に問題ないですか？

A.人体への影響はございませんが、さらに固まっていく可能性があり、使用がし辛かったり、使用困難となる可能性があるため、回収のうえ、ご返金させていただけないでしょうか。

Q.気に入っているので使い続けたい。

A.今後のご使用の際に製品が固まっていく可能性があり、使用がし辛かったり、使用困難となる可能性があるため、回収のうえ、ご返金させていただけないでしょうか。

Q.ポイント変換やクーポンで返して欲しい。

A.日本郵便の現金書留のみのご返金となります。ご希望に添えず申し訳ございません。

Q.すでに破棄してしまったが、それでも返金してもらえますか？

A.申し訳ございません。本品をご返送いただいた方のみとなっております。

Q.UVコレクションで買ったがいくら返してもらえますか？

A.今回の回収対象は、ミネラルUVボディミルクのみとなります。該当商品を回収させて頂き、商品代金相当額として1個につき3240円、ご返金致します。

Q.現金書留はいつ頃届きますか？

A.商品回収後、2週間以内で発送します。