

2017年10月4日

お取引様各位

株式会社ジョンマスターオーガニックグループ
代表取締役社長 CEO マーク・フィリップ・ワイマン

自主回収に関するお詫びとご説明

平素は、格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度、平成29年9月21日に発表致しました当社製品の自主回収により、皆様に多大なご迷惑をお掛けしておりますこと、改めて心よりお詫び申し上げます。また、現在多くのお客様から製品の成分表示の問題に関するご質問やご指摘を頂戴しながら、全ての方に迅速且つご満足頂けるご回答が出来ておらず、ご迷惑をお掛けしている点についてもお詫び申し上げます。現在コールセンターを増員するなど対策をしております。

これまで当社では当社製品に含まれる全ての成分が天然由来であるとの印象を与えてしまっておりましたが、今回、自主回収の対象製品の一部に少量ながらシリコンなど天然由来とはいえない合成成分が含まれていたことが確認されましたため、かかる製品説明を直ちに取り止めました。この点、お客様への説明が正確でなく誤解を招いたことにつき、深くお詫び申し上げます。

なお、上記の合成成分は、いずれも厚生労働省より化粧品への使用が認められている成分です。またこの他の成分はオーガニック又は天然由来であり、回収対象の38製品は、すべて、USDA(米農務省)が定める「70%以上オーガニック原料の製品」としての基準を満たしていることを確認しています。

今般の成分表示の問題については、米国のジョンマスターオーガニックインクが過去数か月にわたり、サプライチェーンおよび製造委託業者の包括的な自主検査を行う中で発覚したものです。回収対象となった38製品については米国のジョンマスターオーガニックインクから日本のジョンマスターオーガニックグループへ不正確な成分表が交付されていたことが判明しました。一連の問題については関係当局に報告を行い、そのご指導の下、現在製品ラベルの補正を行い、製品回収などの対応を進めております。さらに現在米国のジョンマスターオーガニックインクにおいてこれら製品のサプライチェーン及び製造委託業者に遡って事実関係の調査を進めており、今回の問題の原因究明及び徹底した再発防止に全力で努めております。

新たにお知らせすべき内容が判明次第、適時に情報を開示させていただきますので今しばらくご寛容頂きますようお願い申し上げます。

弊社は今後ともお客様にご満足いただける高品質、高機能の製品をお届けするべく、全力を尽くしてまいります。お客様には誠にお手数ではございますが、引き続き自主回収へのご協力を賜りますよう改めてお願い申し上げます。

自主回収に関するお問い合わせ先

株式会社ジョンマスターオーガニックグループ製品自主回収窓口

【フリーダイヤル】 0120-744-030

〈受付時間〉平日 10:00~18:00 (土・日・祝を除く)

【インターネット受付】 <http://www.jmo-group.jp/s/announcement/201709.html>