

よくあるご質問、お問い合わせなどについてご案内いたします。

Q	A
なぜ回収するのですか？	弊社にて2018年5月26日より2020年12月12日まで販売いたしました一部の珪藻土商品において、法令の基準を超える石綿（アスベスト）が含まれている可能性があることが判明致しました。検査の結果、法令の基準を超えるアスベストが5商品の検体から検出されました。弊社は、お客様の安全を第一に考え、上記5商品に加え、検査では検出されなかったもの、石綿が検出された5商品と同じ工法等を用いて製造された12商品を合わせ、合計17商品を、回収させていただきます。
対象商品は？	お手数をおかけいたしますが、以下のページをご参照の上、該当商品のご確認をお願い申し上げます。 https://www.cainz.co.jp/images/information/pdf/20201222_info.pdf
商品の判別がつきにくい。	お手数をおかけいたしますが、以下のページをご参照の上、該当商品かご確認をお願い申し上げます。 https://www.cainz.co.jp/images/information/pdf/20201222_info.pdf
家で保管する方法は？	お手持ちの商品は、ビニール袋に入れ、テープ等でしっかりと封をして頂き、商品回収までご自宅で保管して頂くようお願い致します。その際、ごみとして廃棄したり、指定の方法以外で返却したりしないようお願い申し上げます。
家でビニールに入れようとした際に、落として割ってしまったのですが、どのように対応すればよいですか？	割れた破片をビニール袋等に入れて、テープ等でしっかりと封をして頂き、商品回収までご自宅で保管して頂くようお願い致します。その際、ごみとして廃棄したり、指定の方法以外で返却したりしないようお願い申し上げます。
使用を継続しても大丈夫ですか？	直ちにご使用中止をお願い致します。対象商品を回収させていただきます。
紙やすりが同梱されているが、使用しない方がよいですか？	同梱されている紙やすりももとより、同梱されている以外の紙やすりも使用いただかないようお願い申し上げます。直ちに商品のご使用中止をお願い致します。対象商品を回収させていただきますので、ビニール袋に入れ、テープ等でしっかりと封をして頂き、商品回収までご自宅で保管して頂くようお願い致します。その際、ごみとして廃棄したり、指定の方法以外で返却したりしないようお願い申し上げます。
回収はいつ頃からですか？	12/22(火)より回収を始めております。回収方法は、以下のページをご参照いただけますようお願い申し上げます。 https://www.cainz.co.jp/images/information/pdf/20201222_info.pdf
家で処分してよいですか？	対象商品は、家庭ごみ（一般ごみ）として処分できません。処分せずにビニール袋に入れしっかり封印して保管してください。家では処分せず、弊社指定の商品回収にご協力ををお願い致します。
どういったときにアスベストが飛散するのですか？	普通に使用している限りはアスベストが飛散するおそれはありません。しかしながら、削ったり割ったりした場合など破損したときには飛散するおそれがありますので、破損させないようにご注意くださいをお願いします。
健康被害の可能性について教えてほしい。	普通に使用している限りはアスベストが飛散するおそれはなく、健康上の問題を生じさせるおそれはありません。しかしながら、削ったり割ったりした場合など破損したときには飛散するおそれがありますので、破損させないようにご注意くださいをお願いします。
過去にやすりで表面を削って使用しているが、大丈夫ですか？	普通に使用している限りはアスベストが飛散するおそれはなく、健康上の問題を生じさせるおそれはありません。しかしながら、削ったり割ったりした場合など破損したときには飛散するおそれがありますので、破損させないようにご注意くださいをお願いします。 なお、アスベストによる健康被害が生じた労働者に対して補償する基準があり、その基準では、アスベスト製品の切断、加工作業など、アスベスト繊維が浮遊する環境下で、1年以上作業に従事し中皮腫が発症したケース、10年以上作業に従事し肺がんが発症したケースなどが確認されております。（当社顧問弁護士による監修）
回収対象ではない商品は大丈夫なのですか？	回収対象以外の珪藻土を使用している弊社商品につきましては、外部機関によりアスベスト含有量検査を実施し、法令の基準を超えるアスベストは検出されておりませんので、引き続き安心してご使用いただけます。
割れや破損での健康被害の事例は発生していますか？	現時点では、当社の対象商品の使用により健康被害が確認された事例はございません。
代替品はないのですか？	現在、代替品を探していますが、現時点では代替品はございません。そのため、返金での対応とさせていただきます。
現物がないと返金してくれないのですか？	大変恐れ入りますが、返金は現物がございました場合のみとさせていただきます。
店に行くことができない。回収にきてくれますか？	以下のお問い合わせ先までご連絡をお願い申し上げます。 株式会社カインズ お客様相談室 専用フリーダイヤル(無料) 電話番号0120-659-337 受付時間10：00～18：00（元日除く）
その他のご質問	以下のお問い合わせ先までご連絡をお願い申し上げます。 株式会社カインズ お客様相談室 専用フリーダイヤル(無料) 電話番号0120-659-337 受付時間10：00～18：00（元日除く）