

お客様各位

株式会社 ケーズホールディングス

富士通ゼネラル製ルームエアコンをご購入のお客様へ

日頃はケーズデンキをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

このたび、富士通ゼネラル製ルームエアコンにおきまして、一部ソフトウェア上の不備があることが判明いたしました。対象商品の無償修理が行われますので、対象商品をお使いのお客様には、別紙のメーカー窓口までご連絡いただき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が、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。

(株式会社 富士通ゼネラルからの発表内容)

お客様各位

富士通ゼネラル製ルームエアコンをご愛用のお客様へ

謹啓、時下ますますご清栄のことと、お慶び申し上げます。

平素は富士通ゼネラル製品をご愛顧たまりまして厚く御礼申し上げます。

さて、弊社が製造しました富士通ゼネラル製ルームエアコンにおきまして、下記の通り、一部ソフトウェア上の不備があることが判明しました。

1. 無線LAN接続時にエアコン本体のお知らせランプが誤点灯する。
※ランプが誤点灯する症状です。エアコンの操作への影響はございません。
2. エアコンの「快適おまかせ気流」設定が意図しない操作で切れる。
※スイング設定後の操作に限定される症状です、再度設定すれば動作します。

お客様には大変ご迷惑とお手数をお掛けいたしますが、別紙の手順でご使用の製品が対象に含まれるか、ご確認いただきますようお願いいたします。

該当される場合には別紙のお問い合わせ窓口までご連絡くださいますよう、謹んでお願い申し上げます。

確認のうえ、該当製品の場合には修理対応(無償)をさせていただきます。

また、修理の際には以下の内容につきましても併せて更新させていただきます。

<更新内容>

本製品はセンター気流とサイド気流による気流制御を行っております。

2019年度モデルでは快適性向上の為にセンター気流が直接体に当たらず、冷えすぎない空調を行っておりますが、特定の設置環境下で使用されているお客様で、「快適おまかせ気流(風量、風向自動運転)」での冷房運転時に冷えが弱いという声がありました。つきましては、設置環境の影響を受けにくい気流制御仕様の新ソフトウェアへの更新を併せて実施させていただきます。更新させていただく新ソフトウェアは冷房運転時における気流(風量、風向)と室温検知の最適化を行っております。

お客様には大変ご迷惑とご心配をお掛けいたしますこと、慎んでお詫び申し上げます。

なお、本修理対応につきましては、弊社としても全力を挙げて対応させていただきますが、受付の状況次第ではお時間をいただく場合もございます。ご容赦をいただきますようお願いいたします。

ご理解とご協力を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

謹白

株式会社 富士通ゼネラル

■該当形名および当該製品が含まれる製造番号範囲

該当形名(室内機)	該当製品が含まれる製造番号	該当形名(室内機)	該当製品が含まれる製造番号
AS-X22J-W	E000001~E001852	AS-X56J2W	E000001~E010250
AS-X25J-W	E000001~E000902	AS-X63J2W	E000001~E003400
AS-X28J-W	E000001~E004250	AS-X71J2W	E000001~E003200
AS-X40J2W	E000001~E007250	AS-X80J2W	E000001~E002200

※弊社ホームページでお使いの製品が該当するか確認することが可能です。

詳しくは以下の弊社ホームページ「品質に関する大切なお知らせ」欄をご確認ください。

https://www.fujitsu-general.com/jp/i_info/as1910/index.html

■「形名」及び「製造番号」の確認方法

「形名」及び「製造番号」は「保証書」もしくは「エアコン室内機下面のシール」に表示しております。
確認できない場合は下記の弊社お客様お問い合わせ窓口までご連絡をお願い申し上げます。

・「保証書」表示位置



・「エアコン室内機下面のシール」表示位置



■本件に関するお問い合わせ窓口

お問い合わせ窓口「富士通ゼネラルコールセンター」フリーダイヤル

電話：0120-559-536（携帯電話からもご利用になれます）

受付時間 9:00～18:00（土・日・祝日を除く）

（2020年1月末日までは12月29日から1月3日までを除き、土・日・祝日も対応いたします）

FAX: 0120-070-220

※電話番号のお掛け間違いにご注意ください。

電話番号を良くお確かめの上、お間違いのないようお願い申し上げます。

富士通ゼネラルホームページで、ご使用されているエアコン室外機の「機種名」「製造番号」を入力し対象に含まれるか確認することや「お問合せ」「修理受付」を行うことができます。

https://www.fujitsu-general.com/jp/i_info/as1910/index.html



お客様の情報は株式会社富士通ゼネラルの個人情報保護ポリシーに基づき適切に管理し、本目的以外の目的では使用いたしません。また法令などにより開示を求められた場合を除き、お客様の情報を同意なしに業務委託先以外の第三者に開示・提示することはいたしません。

以上

このお知らせは、ケーブデンキ各店で対象のエアコンをご購入いただきましたお客様にお送りさせていただきました。
既に修理のお申し込みいただいたお客様には、何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。