

## 山善 ワイドハイブリッドヒーター（電気ストーブ）をご購入のお客様へ

平素はケースデンキをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

この度、株式会社山善のワイドハイブリッドヒーター『DBW-SEJ12(AB)』におきまして、制御プログラムの不具合により、警告音を発するとともに運転ができなくなる事象が発生することが判明いたしました。

該当の製品につきましては、株式会社山善にて製品回収・交換が実施されます。

対象の製品をお使いのお客様におかれましては、下記の手順にて製品回収・交換のお手続きをお願いいたします。既にご対応いただいているお客様に本状が届きました場合には、何卒ご容赦賜り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。

### ● 本件のご対応について

- ① 同封しております、株式会社山善からの案内文書をご覧ください。
- ② ご使用の電気ストーブの型番をご確認ください。
- ③ 該当の型番である場合、株式会社山善の電話窓口、または電子メールにて電気ストーブの回収・交換のお手続きをお願いいたします。

※ ご不明な点がございましたら、株式会社山善の窓口までご連絡をお願いいたします。

## ワイドハイブリッドヒーター『DBW-SEJ12(AB)』を ご愛用のお客様にお詫びと製品交換のお願い

日頃は、弊社製品をご愛用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度、弊社が2024年9月に発売しました、ワイドハイブリッドヒーター『DBW-SEJ12(AB)』におきまして、制御基板のプログラム不具合により、製品の周囲の気温が8℃未満になった際に、警告音を発するとともに運転ができなくなる事象が発生することが判明いたしました。

つきましては、当該製品の回収・交換を実施させていただきます。

お手数をおかけいたしますが、2ページ目をご参照いただき、製品の型番をご確認ください。

対象の製品をお使いのお客様におかれましては、『電子メール』または、『専用コールセンター』にて製品回収・交換のお手続きをいただきますようお願い申し上げます。

また、ご不明な点がございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡をお願い申し上げます。

ご愛用いただいているお客様には、大変ご迷惑をおかけいたしますことを深くお詫び申し上げます。

### ■お客様お問い合わせ先

【電子メール受付（24時間）】

[info\\_a@yamazen.co.jp](mailto:info_a@yamazen.co.jp)

【山善 お客様サポートセンター（2025年3月31日まで）】

**電話番号：0120-219-700**

【受付時間】 9：00～17：30（土・日・祝日を除く）

※ 携帯電話からもご利用いただけます。

※ 上記番号に繋がらない場合は、下記のご連絡先をご利用ください。

【山善 お客様相談窓口】

**電話番号：0570-019-700**

【受付時間】 10：00～17：00（土・日・祝日を除く）

※ 携帯電話からもご利用いただけます。

※ 電話番号はおかけ間違いのないようお願い申し上げます。



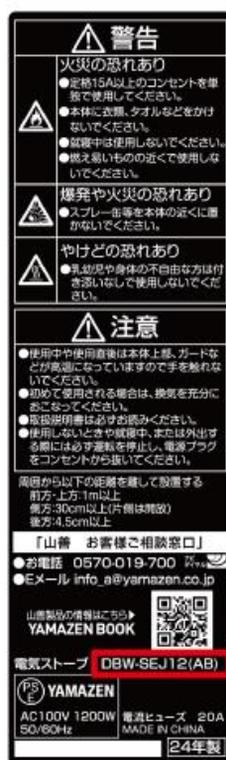
メール

■対象製品と型番のご確認方法

型番：DBW-SEJ12(AB)



- 製品本体、側面のラベルに記載された型番をご確認ください。



■対象製品の回収・交換について

製品の交換のお申込みをいただいた後、弊社より交換用製品を送付させていただきます。  
なお、お手数ではございますが、製品送付時の梱包材にて、お使いの製品のご返送をお願いいたします。

■個人情報の取扱いについて

お客様からご提供いただくお名前、ご住所、電話番号などの個人情報は、本件の製品回収・交換に係わる業務のみに利用させていただき、株式会社山善、及び関連企業にて厳重に保管・管理いたします。