

EcoFlow ポータブル電源『EFDELTA』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、EcoFlow Technology Japan 株式会社（以下、EcoFlow）のポータブル電源『EFDELTA』の一部におきまして、発煙・発火のおそれがあることが判明いたしました。

該当の製品につきましては、EcoFlow 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、EcoFlow からの案内文書をご覧ください。
- ② ご使用のポータブル電源の製品名・シリアルナンバーをご確認ください。
- ③ 該当の製品の場合、EcoFlow の電話窓口、または電子メールにてポータブル電源の回収・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、EcoFlow の窓口までご連絡をお願いいたします。

『EFDELTA』 自主回収・交換プログラムのお知らせ及びご協力をお願い

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。

弊社のポータブル電源『EFDELTA』の一部におきまして、発煙・発火のおそれがあることが判明し、2023年10月に『EFDELTA』の回収と、後継機種『DELTA2』へ無償交換を開始いたしましたが、製品回収・交換の対象外であった家電量販店など小売店の販売分においても、発煙・発火の事象が確認されたため、製品の回収・交換の対象を全ての『EFDELTA』に拡大することいたしました。

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、ポータブル電源の製品名、シリアルナンバーをご確認ください。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、またはお電話にて製品回収・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。

2025年2月以降、ホームページに回収・交換受付フォームの開設を予定しております。

なお、家電量販店など小売店店頭での製品の回収・交換は承っておりません。
下記の窓口にて製品の回収・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。

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

【メール受付（24時間）】

efdelta.support@ecoflow.com

【電話受付】

電話番号：050-3355-3196

受付時間 9：30～17：30（土・日・祝日・弊社休日を除く）

※ 携帯電話・IP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

■対象の製品とご確認方法

製品名：EFDELTA

※全ての『EFDELTA』が回収・交換の対象です

- 製品本体、底面のラベルに記載された製品名、シリアルナンバーをご確認ください。



■対象製品の回収・交換について

交換のお申込みをいただいた後、弊社指定の配送業者が製品の回収にお伺いいたします。

安全に製品の回収を行なうため、電池の残量を0%まで放電いただきますようお願いいたします。

放電の手順、注意事項につきましては、下記の『EFDELTAの放電に関するご案内』をご覧ください。

【EFDELTAの放電に関するご案内】

<https://www.ecoflow.com/jp/efdelta-discharge-information>

ご返送いただいた製品の到着を確認後、交換品の発送手続きを行わせていただきます。



■個人情報の取扱いについて

お客様からご連絡いただきます、お名前、ご住所、電話番号等の個人情報につきましては、本件の対応（製品回収・交換）にのみ利用し管理いたします。なお、これらの業務に携わる協力会社へも、お客様の個人情報を開示することがありますが、弊社と同等の管理をいたします。