

お客様各位

株式会社ケースホールディングス

ドクターエア『エクサガン ハイパー』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、株式会社ドリームファクトリーの『ドクターエア』ブランドのエクサガンハイパー『REG-04』の一部におきまして、充電池の劣化により、充電中に発煙・発火のおそれがあることが判明いたしました。

該当の型式・製造番号の製品につきましては、株式会社ドリームファクトリーにて製品回収・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、下記の手順にて無償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、対象外の製品をご使用の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ドリームファクトリーからの案内文書をご覧ください。
 - ② ご使用のエクサガン ハイパーの型式・製造番号をご確認ください。
 - ③ 該当の製品の場合、ドクターエアのホームページおよび電話窓口にて、エクサガン ハイパーの無償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、株式会社ドリームファクトリーの窓口までご連絡をお願いいたします。

2025年6月
株式会社ドリームファクトリー

エクサガン ハイパー『REG-04』をご愛用のお客様にお詫びと 自主回収のお知らせ

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2022年3月から7月までに製造しました、エクサガン ハイパー『REG-04』におきまして、充電バッテリーの劣化により、充電中に発煙・発火が発生するおそれがあ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・無償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、エクサガン ハイパーの型式と製造番号をご確認ください。

対象の製品をお使いのお客様におかれましては、『オンライン受付フォーム』または、『専用コールセンター』にて製品の無償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。

※ 2ページ目に記載のご確認方法で、型番・製造番号のご確認ができない場合は、
下記の窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

■お客様お問い合わせ先

【オンライン受付フォーム（24時間）】

https://www.dr-air.com/jp/ja/support/uketsuke_reg04/

【無償交換窓口】

電話番号：0120-172-174

受付時間 10：00 ～ 18：00（年中無休 | 夏季休業・年末年始除く）

※ 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。



株式会社ドリームファクトリー からの案内

※ ホームページ掲載内容を抜粋・要約しております

■ 対象製品の型式と製造番号

対象商品名 / 型式	エクサガン ハイパー / REG-04 (BL・PK・GN・WH・BK) *1
対象の製造番号*2	先頭の4桁が FYBC / FYBD / FYBE / FYBF / FYBG で始まるもの



アイスブルー

JANコード

4580657302468



ローズピンク

JANコード

4580657302444



リーフグリーン

JANコード

4580657302475



パールホワイト

JANコード

4580657302758



マットブラック

JANコード

4580657302437

※1 ゴールド (GD / SGD) は回収の対象外です。安心して使用いただけます。

※2 対象の製造番号以外は、安心してご使用いただけます。

■ 対象製品の型式と製造番号のご確認方法

- 製品本体の底面の操作ボタン上、または、化粧箱の裏面に印字されている型式と製造番号をご確認ください。



製品本体の底面

化粧箱の裏面



■ 製品回収・交換について

- 製品回収・交換のお申込みをいただいた後、弊社より交換品のエクサガン ハイパーを送付させていただきます。現在お使いの製品は、配送業者にお渡しください。

■ 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。