

Anker モバイルバッテリー・スピーカ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、アンカー・ジャパン株式会社の一部のモバイルバッテリー・スピーカーにおきまして、発火のおそれがあることが判明いたしました。

該当の品番・シリアルナンバーの製品につきましては、アンカー・ジャパン株式会社にて製品回収・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、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、アンカー・ジャパン株式会社からの案内文書をご覧ください。
 - ② ご使用のモバイルバッテリー・スピーカーの品番をご確認ください。
 - ③ 対象の品番である場合、アンカー・ジャパン株式会社の特設ページにて、該当のシリアルナンバーであるかご確認をお願いいたします。
- ※ ホームページにて該当のシリアルナンバーであるかの確認ができない場合は、お客様よりアンカー・ジャパン株式会社の窓口までご連絡をお願いいたします。
- ④ 該当の製品の場合、アンカー・ジャパン株式会社の特設ページ、および電話窓口にてモバイルバッテリー・スピーカーの回収・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、アンカー・ジャパン株式会社の窓口までご連絡をお願いいたします。

2025年10月

アンカー・ジャパン株式会社

Anker モバイルバッテリー・スピーカーに関する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、弊社の下記4製品につきまして、内蔵する充電電池の電池セルを製造する過程において不備があり、発火の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・交換を実施させていただきます。

- ① モバイルバッテリー「Anker PowerCore 10000」（品番：A1263）
- ② Bluetoothスピーカー「Soundcore 3」（品番：A3117）
- ③ Bluetoothスピーカー「Soundcore Motion X600」（品番：A3130）
- ④ 会議用スピーカー「Anker PowerConf S500」（品番：A3305）

お手数をおかけいたしますが、2ページ目以降をご参照いただき、モバイルバッテリー・スピーカーの品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、ご使用を中止していただくとともに、『オンライン受付フォーム』・『専用コールセンター』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。

※ ご不明な点がございましたら、アンカー・ジャパン株式会社の窓口までご連絡をお願いいたします。

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

【オンライン受付フォーム（24時間）】

<https://www.ankerjapan.com/pages/202510-support>



【お客様対応窓口】

電話番号：0120-775-171

受付時間 9：00 ～ 17：00 （土・日・祝日を含む）

※ コールセンターの営業日・営業時間につきましては、ホームページで最新の情報をご確認ください。

※ 2025年12月31日 ～ 2026年1月3日は休止期間とさせていただきます。

※ 携帯電話・IP電話からで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。

アンカー・ジャパン株式会社 からの案内

※ ホームページ掲載内容を抜粋・加筆しております

■ 対象製品一覧と対象となる販売期間

①Anker PowerCore 10000（品番：A1263）	2022年12月25日～2025年10月21日
②Soundcore 3（品番：A3117）	2022年12月16日～2025年10月21日
③Soundcore Motion X600（品番：A3130）	2023年04月24日～2025年10月21日
④Anker PowerConf S500（品番：A3305）	2022年12月29日～2025年10月21日

■ 対象製品のご確認方法

- 下記のオンライン受付フォームにて、製品本体に記載の「SN：」の後、Aから始まる16桁のシリアルナンバーをご入力いただき、回収の対象か判別をお願いいたします。

【オンライン受付フォーム（24時間）】

<https://www.ankerjapan.com/pages/202510-support>



①Anker PowerCore 10000（製品型番：A1263）



1行目：製品名

Anker PowerCore 10000

2行目：品番

A1263



シリアルナンバー

SN: AAC2NK4E53105486

②Soundcore 3（製品型番：A3117）



1行目：製品名

Soundcore 3

2行目：品番

A3117



シリアルナンバー

AP9LYG3F30501216

アンカー・ジャパン株式会社 からの案内

※ ホームページ掲載内容を抜粋・加筆しております

■ 対象製品のご確認方法

③ Soundcore Motion X600（製品型番：A3130）



④ Anker PowerConf S500（製品型番：A3305）



■ 対象製品の回収・交換について

● 製品の回収のお申込みをいただいた後、弊社より2週間以内に回収キットを発送いたします。

※お申し込み状況によりさらにお待ちいただく可能性がございます。

回収キットに同梱の案内文書をご確認のうえ、回収キットに製品本体を入れてご返送をお願いいたします。

ご返送いただいた製品の到着を確認後、順次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（対象製品の回収・交換）にのみ利用し管理いたします。また、本業務を委託先へ提供する場合を除き、個人情報を第三者へ提供することはありません。