お客様各位

株式会社ケーズホールディングス

EcoFlow ポータブル電源『RIVER Pro』をご購入のお客様へ

平素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。
この度、EcoFlow Technology Japan株式会社（以下、EcoFlow）のポータブル電源『RIVER Pro』におきまして、長期間の使用に伴うバッテリーの経年劣化により発煙・発火に至る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型番・シリアルナンバーをご確認ください。
③ 対象の型番である場合、EcoFlowの専用窓口までご連絡いただき、対象製品の回収お手続き、および代替製品への交換またはEcoFlow公式オンラインストア専用ギフトカードへの交換のお申し込み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。

EcoFlow Technology Japan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

2026年9月
EcoFlow Technology Japan株式会社

ポータブル電源『RIVER Pro』をご愛用のお客様に製品回収のご案内

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、ポータブル電源『RIVER Pro』および『RIVER Pro専用エクストラバッテリー』におきまして、長期間の使用に伴うバッテリーの経年劣化により、発煙・発火に至るおそれがあることが判明し、2026年2月より対象製品に対するファームウェアアップデートによる安全対策を実施してまいりました。
しかしながら、その後もアップデートが実施されていない製品にて発煙・発火が確認されたため、安全確保のためにファームウェアアップデートから製品の回収・交換に対応を変更いたします。
製品をご返送いただいたお客様には、代替製品（EcoFlow DELTA 3 1000 Air）、またはEcoFlow公式ストアでご利用いただけるギフトカードをご提供いたします。『RIVER Pro』は4万円のギフトカード、『RIVER Pro専用エクストラバッテリー』は1万円ギフトカードを提供いたします。

なお、既にファームウェアアップデートを実施いただいているお客様も本回収プログラムの対象となります。

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、ポータブル電源の型番と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、下記の専用窓口にご連絡いただき、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。

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

【RIVER Pro 回収・交換 専用受付サポート窓口】

電話番号：050-3355-3196

受付時間　　10：00 ～ 19：00　（土・日・祝日を除く）

※　電話番号はおかけ間違いのないようにお願い申し上げます。

【メールでのお問い合わせ】

riverpro-jp.support@ecoflow.com

EcoFlow Technology Japan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

■対象製品の型番

EcoFlow RIVER Pro本体



EFRIVER600PRO-JP

専用エクストラバッテリー



EFRIVER600PRO-EB-JP

■対象製品の型番とシリアルナンバーのご確認方法

●製品本体、底面のラベルに記載された型番、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

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

＊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。

■個人情報の取扱について

本件に際してお客様からご提供いただくお名前、ご住所、電話番号その他の個人情報は、対象製品の回収、ギフトカードの提供または代替品への交換、ならびに本件に関するお問い合わせ対応のためにのみ利用いたします。
また、本件対応に必要な範囲において、回収・配送・お問い合わせ窓口等の業務を委託する協力会社に、お客様の個人情報を提供する場合がございます。その場合、当社は委託先に対し、個人情報が適切に取り扱われるよう必要かつ適切な監督を行います。お客様の個人情報は、上記の利用目的以外には使用いたしません。