

2023年2月13日

排泄予測デバイス「DFree」
お客さま各位

トリプル・ダブリュー・ジャパン株式会社
代表取締役 中西 敦士

排泄予測デバイス「DFree」の不具合による回収・交換対応について

平素よりお世話になっております。

この度、お客さまにご利用いただいている排泄予測デバイス「DFree」本体機器の部品の不具合により、一部の本体機器について、機器内部の規定温度（注）を超えて発熱する可能性があることが確認されました。

通常、本体機器には、温度上昇を検知した場合、自動制御により本体機器を停止する機能を搭載しておりましたが、一部の部品の不具合によって自動制御が機能せずに、一時的に機器内部の温度が規定を超えて発熱する可能性があることが判明しました。

※発火ではなく発熱のため、機器が燃える危険性はございません。

なお、当該不具合の可能性のある本体機器は、本体機器の下面に記載されている10桁のシリアル番号（SN）が、以下に該当する機器となります。

<該当する機器>

- ・「21P」から始まる本体機器
- ・「2111」から始まる本体機器
- ・「CEBB」から始まる本体機器
- ・「CFCB」から始まる本体機器

当社では、お客さまの安全・安心を第一に考え、該当する機器の利用停止のお願いさせていただくとともに、対象となる本体機器の回収及び交換を実施させていただきます。

つきましては、大変お手数をおかけいたしますが、対象となる本体機器をお持ちのお客さまにおかれましては、回収及び交換のご協力をいただきますようお願い申し上げます。回収の手続きにつきましては、以下の当社窓口宛に、本体機器を当社着払いにてお送りいただき、対象機器の到着確認後、送付元に対して、当社より新しい本体機器をお送りします。

<本体機器の送付先>

〒107-0052

東京都港区赤坂一丁目9番13号 三会堂ビル2階

トリプル・ダブリュー・ジャパン株式会社

カスタマーサクセス宛

03-5459-1295

※個人のお客さまは、送付前に当社お問い合わせ窓口までお電話ください。

この度は、お客さまには、多大なご心配とご不便、お手数をお掛けしますこと深くお詫び申し上げますとともに、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。今後はより一層、品質管理体制を徹底し、再発防止に努めてまいります。

<お問い合わせ窓口>

電話： 03-5459-1295（平日 10 時～17 時・年末年始除く）

Email： care@www-biz.co

担当： 小林・辰巳・川原・池田・関谷

（注）規定温度：機器表面温度 42 度