

オルトボックス S1+ リコールについて

2015年4月6日 株式会社マジックマウンテン

PRECAUTIONARY
RECALL
S1+



2015年3月31日、弊社が代理店を務めております、ドイツ ORTOVOXX 社より、雪崩ビーコン「S1+」に関するリコール情報が発表されました。本製品は、2011年秋より現在まで、弊社を通じて、主に日本国内の登山用品店において販売を展開しております。

今回、本リコール情報についての日本語訳及び、概要をご案内させていただきます。
ご愛用の皆様には、ご迷惑をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。

購入されたお客様におかれましては、早急に利用を中止し、本件ご案内の通り、リコールの手続きを進めていただきたく存じます。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

お問い合わせ窓口担当： 営業部 粕川(責任者) 井上(主担当)
電話:048-480-0088 e-mail:info@magic-mountain.jp

1. ORTOVOX 社 HP における発表の内容について

概要:

- ・使用状況によって、内部部品が破損し、送信機能障害が発生する可能性があります。
- ・ご使用になられるお客様のリスクを回避するため、S1+をリコールいたします。
- ・本障害が発生する確率は、非常に稀です。
- ・しかしながら、早急にご使用を中止し、リコールの手続きを行ってください。
- ・回収された S1+の内部部品を交換し、可能な限り速やかにお手元にお返しいたします。
- ・ただし、新しい部品は、製造まで時間がかかります。新しい部品については、7 月より取り付け(交換)をスタートいたします。
- ・次の冬シーズン前にはお手元に届くよう対応いたしますので、ご協力をお願いいたします。
- ・尚、他のモデル(例:S1、Zoom+、3+)については本リコールの対象外でございます。

お客様各位

多くの個人のお客様における検索訓練後のフィードバックや、社内における追跡調査の結果、ORTOVOX 社雪崩ビーコン「S1+」に、非常に稀なケースではありますが、送信機能障害が発生する可能性が発見されました。

この障害は、内部部品の損傷によって、送受信機能に関する部品と干渉することから発生いたします。

ご使用になっているお客様のリスクを考え、本製品についてはリコールを行うことを決定いたしました。リコールによって回収させていただいた製品は、不具合の対象となる部品の交換をさせていただきます。部品の交換を行っていない S1+を使用することはお止めください。

また、このリコールは、S1+全てが対象となります。他の ORTOVOX 雪崩ビーコンについては、S1を含め、全て対象外です。

検査の結果、長期間繰り返し使用した場合、非常に稀にはございますが、部品が破損する可能性がある、ということが判明いたしました。製造工程の部品取り付け時においても、非常に高度な品質管理を行っておりますが、現在までこの不具合は発見されておりました。

新たな部品の製造に時間がかかるため、部品の交換は 7 月以降の対応となります。

詳細なリコール手順については、以下より自国を選択し、進めてください。

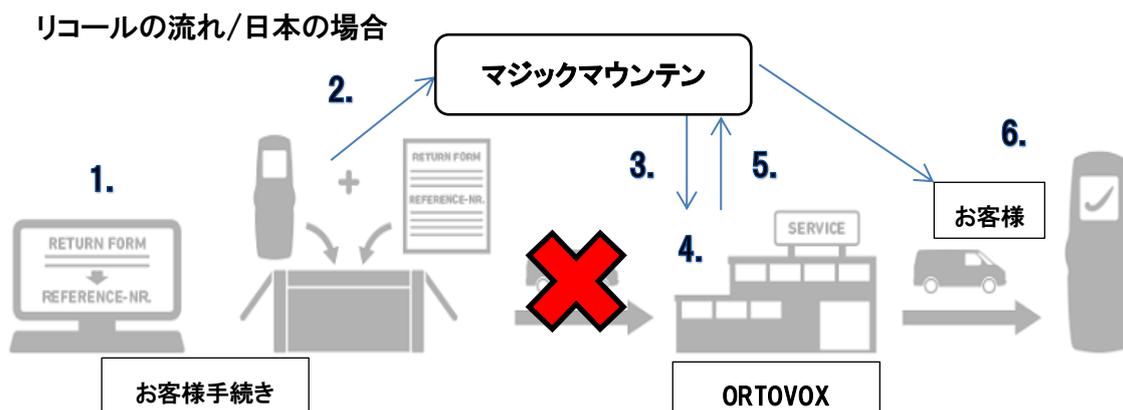
以上

URL: http://www.ortovox.com/4871-handling_recall.html

補足:

必要項目を入力後、プリントアウトして S1+と共に(株)マジックマウンテン(以下弊社)へ宅配便(着払い)にてお送りください。その際、弊社発行の保証書を同封いただくようお願いいたします。

PC での手続きが難しい方は、弊社が手続きを代行させていただくこともできます。メールにて、その旨をご連絡いただき、弊社にお送りください。上記同様、弊社保証書を同封くださいませ。



1. お手持ちの S1+ 及び、お客様ご自身の情報を登録してください。(必要となる情報:住所、氏名、連絡先電話番号、E メールアドレス、S1+の製品番号)
※こちらの手順は、弊社にご依頼いただくことも出来ます。
2. 製品本体と、弊社発行の保証書(+登録情報をプリントアウトしたシート)を同封し、弊社あて宅配便着払いにてお送りください。
3. お預かりした製品を、弊社より ORTOVOX 社に適時まとめて発送いたします。
※情報登録のご依頼があった場合、この時に一緒に登録を行います。
4. ORTOVOX 社にて部品の交換を行います。
5. ORTOVOX 社が部品の交換を済ませた S1+は、弊社に適時まとめて届きます。
6. 弊社より、お客様それぞれのご登録(宅配便送り状記載)の住所に、元払いにてお送りいたします。

※お預かりさせていただく個人情報については、本件業務以外に使用することはありません。

<<リコール製品送付先住所>>

〒352-0011

埼玉県新座市野火止 2-8-5

株式会社マジックマウンテン 営業部 S1+リコール担当 行

2. よくあるご質問

原文 URL: <http://www.ortovox.com/4872-faq.html>

・なぜ今回、リコールを行うのですか？

⇒様々な調査の結果、非常に稀にはありますが、S1+の送信機能に障害が発生する場合がありますことが判明しました。お客様の安全上のリスクをなくすため、リコールを発表し、対象となる部品の交換を行うことを決定いたしました。

・リコールの対象となる S1+かどうかは、どのように判断すればよいのですか？

⇒製造年、シリアルナンバー、購入場所に関わらず、全ての S1+が対象となります。一世代前のモデルである S1 を含め、他のモデルについては対象外でございます。

・不具合が出ておりません。このまま使い続けることは可能でしょうか？

⇒申し訳ございませんが、S1+については、早急に使用を中止してください。不具合が非常に稀であるとはいえ、今後正しく機能する保証がございません。

・部品交換して S1+が安全になったかどうかは、どのように保証されますか？

⇒対象となる部品は、新しい部品と交換いたします。その際、今まで以上に十分な品質管理を行い、再び不具合が出ないよう改善いたします。部品を交換した後は、S1+の機能は再び 100%保証されるものとお考えください。

・修理費用や送料を負担する必要があるのでしょうか？

⇒ORTOVOX が、送料及び部品交換にかかる費用全てを負担いたします。(修理に出す際に送付いただく荷物について、5 ユーロまでの送料は返済いたします。複数個の大きな荷物になる場合は、サイズによって 10~15 ユーロを返済いたします。勿論、返送の際の送料も負担いたします。)

※欧州での対応です。日本国内では前述の通りの対応となります。

・部品交換を行う期間は、どのくらいかかるのでしょうか？

⇒交換する部品は、既に注文を済ませております。しかしながら、部品の製造に時間がかかるため、部品交換を開始させていただくのは、7 月以降となります。対象となるビーコンの量も多いため、交換完了まで約 3~6 週間を想定しております。

重要なのは、部品交換が完了した S1+が、来季の冬シーズンが始まるまでにお客様のお手元に届いているかどうか、ということだと考えております。そのため、早急にお送りいただくよう、ご手配くださいませ。来季の冬シーズンに間に合わせるよう、今から作業を進めていきます。

・S1+を預けている間、ORTOVOX からビーコンをレンタルすることは可能でしょうか？

⇒申し訳ございませんが、緊急時にレンタルできるビーコンの数に限りがございますので、原則としてお断りさせていただきます。山岳レスキュー隊等、装備の緊急度や重要度が高い方々や、緊急時の全 ORTOVOX 職員用装備として必要な数しか用意してないためです。何卒ご理解くださいませ。（それでも尚、ビーコンのレンタルが必要な方については、請求書と支払い条件（デポジット）をつけて、ビーコンをお送りさせていただきますので、お問い合わせください。お支払いいただいた金額については、ビーコンを返却いただいた際に返金させていただきます。）

※欧州での対応です。日本国内では行っておりません。

・シリアルナンバー(製造番号)は、どうやって調べればよいのですか？

⇒メニュー画面で「設定」を選択してから、「info」マークを選択してください。シリアルナンバーは、アルファベットと数字が混ざった 8 桁のものです。

<手順>

1. S1+のスイッチを ON にし、送信モードにします。
2. セルフテスト後、3 秒間メニューボタンを長押しします。
3. 「setting」マークを選択後、「information」マークを選択します。
4. 画面表示の一番上に表示されている 8 桁の英数字がシリアルナンバー(製造番号)です。

・3+や ZOOM+, S1 といった、他の ORTOVOX 社ビーコンにも同様の不具合がありますか？

⇒ございません。不具合の対象となる部品は、S1+にのみ使用されているものです。ORTOVOX 社の他のモデルのビーコンは、使用しても問題ございません。

・この不具合が発覚した原因は何でしょう。また、この不具合による事故は発生しましたか？

⇒調査によって発見されました。また、不具合を原因とした事故は起こっておりません。

・なぜもっと早く、不具合が発見されなかったのでしょうか？

⇒ORTOVOX では、本体及び部品全てについて、高度な品質管理と機能テストを繰り返し行っております。対象となった部品は、これらのテストの中で、不具合を示しませんでした。しかしながら、数多くの調査やフィードバックを元に、製造中にはわからなかった不具合が発見され、当該部品に不具合が生じることが判明いたしました。

・その他の質問がある場合は、どこへ問い合わせればよいのでしょうか？

⇒日本国内では、電話(048-480-0088)やメール(info@magic-mountain.jp)でのお問い合わせも受け付けております。月曜～金曜の 9:30～18:00 まで対応しております。

お問い合わせ先： ㈱マジックマウンテン 営業部 担当：井上(イノウエ)、粕川(カスカワ)

3. 今後の弊社対応の予定について

A:スケジュール

- ・4月6日 日本国内向け リコール情報の発表（本件）
同日より製品回収の開始、適時 ORTOVOX 社への発送
- ・5月～6月 国内製品の回収完了、ORTOVOX 社への発送完了
- ・7月以降 ORTOVOX 社 リコール対象部品の交換
- ・9月以降 部品交換完了製品のお届け

B:対応の内容

*日本国内で本製品をお持ちの方については、弊社にて回収させていただき、一括で手続きや手配を進めさせていただきます。上記のスケジュールに沿って、回収～部品交換～お客様のお手元への発送を行わせていただく予定でございます。

※メーカーHP 上にて、既にリコール情報登録の手続きを進められた方は、回収させていただく際に、メーカーより送付されてきたメールをプリントアウトし、添付の資料とともに弊社にお送りください。

*弊社に本製品をお送りいただく際には、弊社発行の保証書を同封してください。また、リコール情報登録の際にお名前や住所等、個人情報が必要になります。

*弊社に製品をお送りいただく際、弊社よりお返しさせていただく際の送料については、全額弊社にて負担させていただきます。

*部品交換のためにビーコンをお預かりしている間についてですが、弊社のビーコンをレンタルさせていただくことは、申し訳ございませんがお断りさせていただきます。販売した数量が多く、ご購入いただいたお客様全てに、ビーコンのレンタルをすることが不可能なためです。何卒ご了承くださいませ。

この度の S1+のリコールに際し、お客様にご不便、ご迷惑をお掛けいたしますことを、深くお詫び申し上げます。最大限の努力をもって対応させていただきますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社マジックマウンテン

ORTOVOX Sportartikel GmbH 日本代理店

URL: <http://www.ortovox.com/home>