

ORIENT STAR ダイバー 自主回収（無償修理）のお知らせ（一部更新）

2021年6月23日
2021年7月27日更新
 セイコーエプソン株式会社
 エプソン販売株式会社

日頃より弊社製品をご愛用いただき誠にありがとうございます。

この度、弊社「ORIENT STAR スポーツコレクション ダイバー」にてベゼルが逆回転する品質問題が判明いたしました。

これにより潜水時間が正しく確認できなくなり、潜水中の事故につながる可能性があります（※）。

お客様の安全のため、対象製品を自主回収し無償修理対応させていただきます。

お手元に対象となる製品がございましたら、直ちにご使用を中止いただき、下記の弊社窓口までご連絡をお願いいたします。

※これまでに本製品による事故は確認されておりません。

お客様には多大なご迷惑とご心配をおかけしますこと、深くお詫び申し上げます。

今後は再発防止に向けて、さらなる品質向上・管理に努めてまいりますので何卒ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

1. 対象製品の品番

対象製品は以下の通りです。（すべて2019年8月以降に発売された製品となります）

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|--|---|
|  |  |  |  |  |
| RK-AU0301B | RK-AU0302L | RK-AU0303B | RK-AU0304L | RK-AU0305B |
| XRKAU0301B | XRKAU0302L | XRKAU0303B | XRKAU0304L | XRKAU0305B |
| QRKAU0301B | QRKAU0302L | QRKAU0303B | QRKAU0304L | QRKAU0305B |
| | | | | プレステージショップ限定 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |
| RK-AU0306L | RK-AU0307E | RK-AU0308N | RK-AU0309B | RK-AU0310L |
| XRKAU0306L | XRKAU0307E | XRKAU0308N | XRKAU0309B | XRKAU0310L |
| QRKAU0306L | QRKAU0307E | QRKAU0308N | QRKAU0309B | QRKAU0310L |
| | | プレステージショップ限定 | | |

* 対象製品の品番は、保証書もしくは納品書に記載の“商品番号”にてご確認ください。

* お持ちの時計が対象となるかどうか不明の際は、以下にお問い合わせください。

* 上記製品の海外モデルにつきましても対象とさせていただきますので、以下にお問い合わせください。

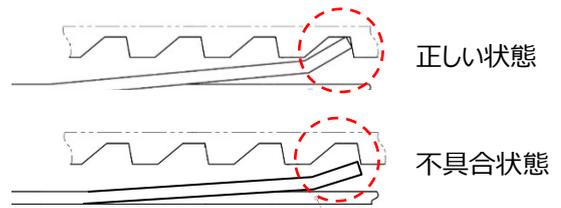
「ORIENT STAR ダイバー 特別対応受付専用窓口」 Tel 0120-92-5947

2. 現象

逆回転防止機能付きベゼルが内部構造の不具合によって逆回転してしまう可能性があります。
また、現在現象が発生していない場合でも、今後のご使用によって現象が発生する可能性があります。



<ベゼル断面構造図>



ベゼル内部のばねの形状に不具合があり、逆転防止のための溝にバネが引っ掛らずに逆回転する場合がありますが確認されています。

3. 予想される問題

ベゼルの機能不良により潜水時間が正しく確認できなくなり、潜水中の事故につながる可能性があります。

4. 対応

保証期間の有無に関わらず、商品を回収し無償修理対応させていただきます。次のいずれかの方法をお選びいただけます。

①エプソンによる引取修理サービス（ドアtoドアサービス）

- お電話によるお申込み：Tel 0120-92-5947
- Webフォームによるお申込み：https://www.epson.jp/os_diver/

②お客様自身による送付

お手数をおかけいたしますが、以下の宛先に着払いにてご送付をお願いいたします。

ウォッチ修理センター
〒399-0796 長野県塩尻市塩尻町390 セイコーエプソン(株)
Tel 050-3155-8290

※替えバンドの送付は不要です。（付け替えバンド付きモデルの場合）

※保証書をお持ちの場合は同封してください。

5. お問い合わせ

「ORIENT STAR ダイバー 特別対応受付専用窓口」

Tel 0120-92-5947

受付時間：月～金曜日 9:00～17:30（土日祝日および弊社指定休日を除く※）

※お問い合わせ内容の記録・保管・録音について

<https://www.epson.jp/support/shuri/madoguchi/index.htm#content>

※お客様の個人情報の取り扱いについて

「ORIENT STAR ダイバー 特別対応受付専用窓口」にご連絡いただいた氏名、住所、連絡先（電話番号等）等のお客様の個人情報は、本件に関するご連絡の受付および関連する事務手続き、修理業務等に使用いたします。

また、本件業務の利用目的の範囲内において、お客様の個人情報を弊社協力会社（弊社の修理業務委託会社）に委託する場合がございます。これらの協力会社は当社との間で必要な契約を締結しており、適正な管理を行っております。

弊社の個人情報の取扱についてはこちらをご確認ください。[epson.jp/privacy/](https://www.epson.jp/privacy/)

お客様の個人情報についてのお問い合わせは、下記にて承っております。

お問い合わせフォーム <https://cf.form.epson.jp/form5/pub/e999/privacy-info>

受付時間：9:00～17:30（土、日、祝、当社指定休日を除く）

（注）受付時間外に着信したお問い合わせにつきましては、翌営業日の確認とさせていただきます。