

2015モデルECLIPSEカーナビゲーション SZシリーズ 通信サービス利用期間終了後にメールアドレス表示を消去できない事象について (お詫び)

この度、ECLIPSEカーナビゲーションにおきまして、製品で表示されるメールアドレスをお客様ご自身で消去できない事象が発生する場合がありますことが判明いたしました。

つきましては事象の内容とお客様への対応について下記の通りご案内いたします。

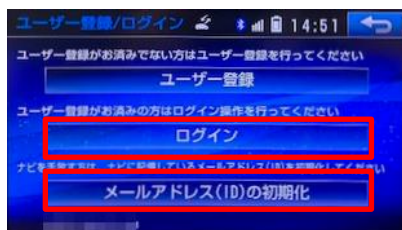
お客様には大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

記

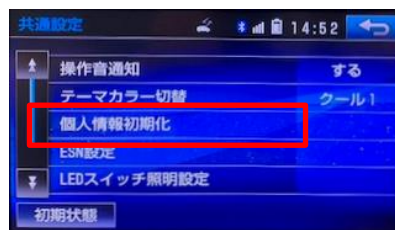
■対象製品

ECLIPSE 2015モデル AVN-SZX05i / AVN-SZ05i / AVN-SZ05iW のうち
下記①～③すべての条件に該当する製品

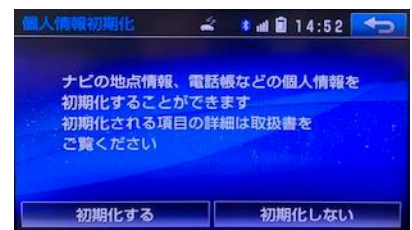
- ① お客様が「My Page」に登録しているメールアドレスで、製品にログインしたことがある（※下記画面1）
- ② 通信サービス利用期間内に、製品の「メールアドレス（ID）の初期化」（※下記画面1）または「個人情報初期化」（※下記画面2、画面3）のボタンからメールアドレスを消去していない
- ③ 通信サービス利用期間が終了している
（「通信サービス利用期間延長」をご購入されていない場合、2018年10月31日で利用期間は終了しています）



画面1



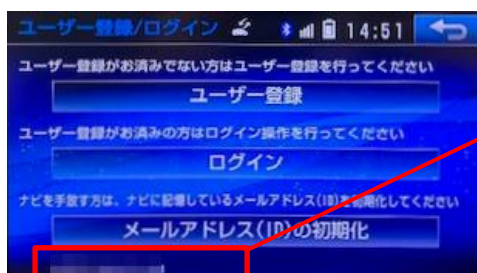
画面2



画面3

■事象

通信サービス期間が終了すると、「個人情報初期化」機能を使用しても、製品で表示されるメールアドレスを消去できない



メールアドレスが表示される画面

「MENU」→「情報」→「ユーザー登録・ログイン」画面の左下部

※上記対象以外の製品では事象は発生いたしません。また、上記対象製品であっても「個人情報初期化」機能を使用すると、メールアドレス以外の個人情報およびプライバシーにかかわる情報は正常に消去されます。

■原因

製品のソフト制御の問題

■対象製品を譲渡、廃棄等されるお客様への暫定対応について

近日中に上記対象製品について、第三者への譲渡・売却・廃棄等を行うご予定があり、製品からメールアドレスの表示を消去する必要がある場合は、弊社にて消去させていただきます。誠にお手数ではございますが、末尾記載の弊社お客様相談窓口へお電話にてご連絡くださいますようお願いいたします。

■対象製品の恒久対応について

本事象の発生を防止するための対策ソフトウェアをホームページにてご提供予定です。

製品のソフトウェアをお客様ご自身で書換えていただくことにより、通信サービス期限が終了していても、製品に表示されるメールアドレスをお客様ご自身で消去することができますようになります。

対策ソフトウェアのご提供開始時期につきましては、詳細が決定次第お知らせさせていただきます。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社デンソーテン お客様相談窓口

電話番号： 0120-022210（通話料無料） 携帯電話・PHSからもご利用になれます

受付時間： 午前9：30～午後5：30（土・日・祝・弊社休業日を除く）