

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) <更新>

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。

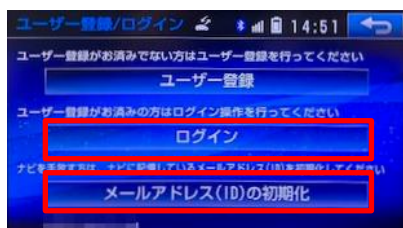
お客様には大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

記

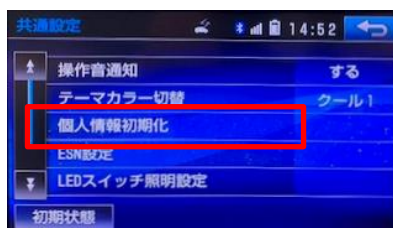
■対象製品

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

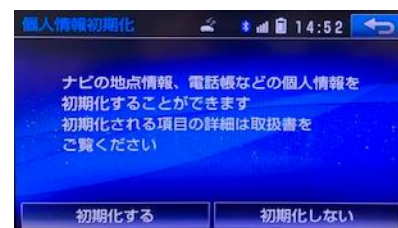
- ① お客様が「My Page」に登録しているメールアドレスで、製品にログインしたことがある (※下記画面1)
- ② 通信サービス利用期間内に、製品の「メールアドレス (ID) の初期化」 (※下記画面1) または「個人情報初期化」 (※下記画面2、画面3) のボタンからメールアドレスを消去していない
- ③ 通信サービス利用期間が終了している
(「通信サービス利用期間延長」をご購入されていない場合、2018年10月31日で利用期間は終了しています)



画面1



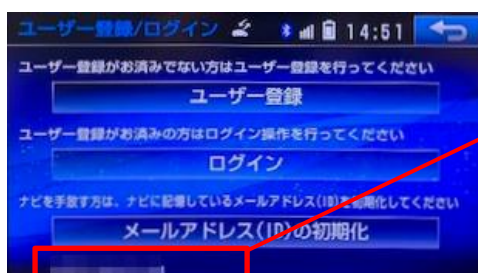
画面2



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（Ver. 51.00.21）のご提供を開始いたしました。
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るようになります。

■ソフトウェアアップデート方法

- 方法1. PCを使ってMyPageからソフトウェアをダウンロードしてアップデートする。

必要環境：インターネット接続可能なPC、SDHCカードリーダー/ライター、地図SD以外のSDHCカード

手順

1. ECLIPSEお客様サポートサイトの「[カーナビゲーション用最新ソフトダウンロード](#)」にアクセス
2. 2015年モデルの製品を選択して表示されるナビゲーションソフト『Ver. 51.00.21』をクリックしてMyPageへアクセスし、アップデートソフトウェアをダウンロードする
3. ダウンロード後、同ページにある「アップデート手順（ソフトウェアダウンロードガイド）」を参照し、アップデート作業を行う

- 方法2. Wi-Fi経由でソフトウェアをダウンロードしてアップデートする。

必要環境：AVNと連携できるWi-Fiテザリング可能な通信機器、地図SD以外のSDHCカード

手順

ソフトウェアのバージョンアップ手順につきましては、取扱説明書の下記項目をご参照ください。

「ご参考に」

- └ 2. 知っておいていただきたいこと
 - └ ソフトウェアをダウンロードする

取扱説明書はこちらから参照できます：<https://www.denso-ten.com/jp/eclipse/support/manual/>

■ソフトウェアバージョン確認方法



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）