

お客様へのお知らせとお願い
エプソンプロジェクターを天吊り設置・壁掛け設置・ボードスタンド設置でご利用のお客様へ

平素はエプソン商品をご愛用頂きまして誠にありがとうございます。

この度、当社が販売しておりますプロジェクターにおいて、空気中に漂う油煙が多い環境に天吊り設置されたプロジェクターの外装ケースおよび金具固定部に油が付着し、金具固定部の樹脂が劣化・破損して、天吊り金具からプロジェクターが落下する事案が発生しました。

人的被害には及んでいませんが、落下状況によっては重大な事故に至ることが懸念されます。現在、天吊り設置・壁掛け設置・ボードスタンド設置でプロジェクターをご使用の場合は、設置環境や状態をご確認の上、対象となるお客様は特別対応窓口までご連絡ください。

ご愛用の皆様にはご心配とご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。今後、更なる品質向上・管理に一層努力を重ねてまいりますので、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。

2018年9月12日
セイコーエプソン株式会社
エプソン販売株式会社

1. 落下に至る要因

プロジェクターの外装ケースや金具固定部（以下、ケース）に、油・潤滑剤・洗剤・溶剤・接着剤・薬品などが付着した場合、また、空気中に漂う油煙が多い環境や溶剤・薬品が揮発している空間にプロジェクターがある場合、化学反応により付着箇所のケース樹脂が劣化します。この環境下で天吊り設置・壁掛け設置・ボードスタンド設置をしている場合には、劣化箇所に商品自体の重さが加わることでケースが破損するおそれがあり、破損の程度によっては金具からプロジェクターが落下することがあります。

2. 現時点での落下事案発生率

約0.0015%（発生数:3台 / 約200,000台 ※過去5年のプロジェクター販売総数（約670,000台）のうち金具を用いた設置推定数）

<発生状況>

発生時期	設置場所	使用年数
2018年5月下旬	飲食店（鉄板焼き店、客席フロアの換気口近傍）	約1年
2018年7月下旬	個人宅（キッチンのレンジフード近傍）	約5年
2018年8月上旬	飲食店（網焼き店、客席フロアの換気口近傍、落下には至らず）	約7ヵ月

3. プロジェクターの落下が想定される設置方法、環境・場所

以下の設置方法、環境・場所においてご使用の場合、ケース破損により金具からプロジェクターが落下する場合があります。

なお、油煙や揮発した溶剤・薬品が存在しない環境（一般の会議室や一般教室等）では、ケース破損による落下は発生しません。

設置方法	対象となる環境・場所	例
天吊り設置	油煙が多い場所	工場、調理場所、ご家庭のキッチン等
壁掛け設置	溶剤、薬品が揮発している空間	工場、実験室等
ボードスタンド設置	油、洗剤、薬品等の付着する場所	工場、調理場所、ご家庭のキッチン等
	アロマオイルを頻繁に焚く場所	リラクゼーションルーム等
	イベント演出等で使用するスモーク※（油成分以外も含む）や泡が多い場所	イベント演出装置周辺等

※スモーク対応機種(EB-L25000U、EB-L20000U/L12000Q)は、当該機種の取扱説明書をご確認の上、ご使用ください。

<環境例>



油煙が多い調理場所



ご家庭の調理場所近傍



油分の多い工場

4. 対象外の機種

以下の34機種は商品質量や使用条件を想定し、金具の固定方法に金属を用いた構造設計となっているため、ケース破損による落下は発生しません。なお、他の機種においても上記「3. プロジェクターの落下が想定される設置方法、環境・場所」以外のご使用では十分な安全性が確保されています。

EB-L25000U

EB-L20000U/L12000Q

EB-L1750U/L1755U/L1500UH/L1505UH

EB-L1500U/L1505U/L1405U/L1300U/L1100U/L1000U

EB-Z10000U/Z10005U/Z9870U/Z9750U/Z11000W/Z9900W/Z9800W/Z11005

EB-Z8450WU/Z8455WU/Z8350W/Z8355W/Z10000/Z10005/Z8150

EB-Z8000WU/Z8050W

EH-LS10000/LS10500

EV-100/105

※ただし、上記3.に記載の設置方法、環境・場所でご使用の場合、各部の故障/投写映像の品質劣化/光学部品等の交換サイクルが短くなることがあります。

5. お客様へのお願い

上記3.に記載の設置方法、環境・場所でご使用の場合、またはケースにべたつきのある場合は「エプソン プロジェクター特別対応受付専用窓口」にご連絡ください。必要に応じて無償点検を実施させていただきます。なお、プロジェクター本体が傾いている、または、金具から外れかかっている場合は、すぐにご使用を中止し、プロジェクター設置個所に近づかないでください。

「エプソン プロジェクター特別対応受付専用窓口」

TEL : 0120-411-636

【受付時間】 月曜日～金曜日 9:00～17:30 (祝日・当社指定休日を除く)

- ※ 上記番号をご利用いただけない場合は、042-511-2974 をご利用ください。
- ※ 番号の掛け間違いが増えております。お問合わせの際は今一度番号をお確かめの上おかけください。
- ※ プロジェクターの型番を本体、取扱説明書、保証書等で事前にご確認の上、ご連絡ください。

<無償点検までの流れ>

- ① お客様から当社受付専用窓口にご連絡いただきます。
- ② 当社受付専用窓口では、お客様の連絡先やご使用の機種、設置環境等の詳細を確認させていただき点検の必要性を判断いたします。

- ③ 点検が必要な場合、後日、当社サービス担当者から訪問日時調整のためにお客様に連絡させていただきます。
※窓口の混雑状況やお申し込みの時間帯によりましては、お電話を差し上げるまでに、ややお時間をいただく場合がございます。あらかじめご了承ください。
- ④ 10月初旬以降、ご指定場所に当社サービス担当者が訪問し、現地にて無償点検を実施いたします。

<注意事項>

- ① 点検は当社商品に限らせて頂きます。
- ② 設置環境を確認した結果、点検の必要がないと判断する場合がございます。

【お客様の個人情報の取り扱いについて】

「エプソン プロジェクタ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（当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。

当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/

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。

E-mail : privacy@epson.jp 受付時間：9:00～17:30（土、日、祝、当社指定休日を除く）

※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。

以上