

「シルバーホン・ふれあいSⅡ」「シルバーホン・ひびきSⅢ」「ハウディ優Ⅴ」の 不具合および今後の対応について

NTT東日本およびNTT西日本が2011年6月より提供している福祉電話機「シルバーホン・ふれあいSⅡ」、2011年10月より提供している福祉電話機「シルバーホン・ひびきSⅢ」、高齢者向け電話機「ハウディ優Ⅴ」において、電源アダプターの製造不良により、電源アダプターの電話機本体との接続部分が稀に発熱を伴って、断線・溶融し、電話機の電源が入らなくなる事象(以下、本事象)が発生することが判明しました。

このため、対象機器をご利用のお客さまには、本事象が発生しない電源アダプターへ、無償にて順次交換させていただきます。お手数をお掛けしますが、下記「福祉系電話機電源アダプターお客さまお問い合わせセンター」までご連絡いただきますようお願いいたします。

なお、本事象の発生に伴い、電話機本体との接続部分は発熱いたしますが、難燃性の素材を利用しているため発火には至りません。また、発熱部分は樹脂で覆われているため、お客さまが触れても、やけどをされる心配はございません。

ご利用のお客さまに大変なご迷惑とご不便をお掛けいたしますことを深くお詫び申し上げます。

1. 発生状況

(1) 対象機器および対象数

① 福祉電話機「シルバーホン・ふれあいSⅡ」

<NTT東日本> 1,704台【対象製造年月:2011年4月～2014年9月】

<NTT西日本> 900台【対象製造年月:2011年4月～2013年11月】

② 福祉電話機「シルバーホン・ひびきSⅢ」

<NTT東日本> 535台【対象製造年月:2011年9月～2014年9月】

<NTT西日本> 430台【対象製造年月:2011年9月～2014年5月】

③ 高齢者向け電話機「ハウディ優Ⅴ」

<NTT東日本> 6,121台【対象製造年月:2011年9月～2014年9月】

<NTT西日本> 9,920台【対象製造年月:2011年9月～2014年5月】

*お客さまがご利用中の機器名称および対象製造年月の確認方法は【別紙】をご覧ください。

(2) 発生事象

電源アダプターの電話機本体との接続部分が稀に発熱を伴い、断線・溶融することで、電話機の電源が入らなくなります。そのため、各電話機に具備されている機能（ふれあい機能※1・骨伝導ハンドセットを利用した通話・ハンドフリー通話機能等）がご利用できなくなります。

なお、「シルバーホン・ふれあいSⅡ」、「ハウディ優V」については、電源が入っていない状態であっても親機の骨伝導を利用しないハンドセットでの通話は可能です。

※1 呼気スイッチや制御スイッチを利用して電話機の操作ができる機能。対象機器の内、

「シルバーホン・ふれあいSⅡ」でのみご利用可能です。

(3) 発生原因

電源アダプターの製造不良

(4) 本事象に関するお客さまからの申告件数(2015年2月24日現在)

<NTT東日本>

3件

<NTT西日本>

1件

2. 本事象への対応について

対象機器をご利用のお客さまにつきましては、まことにお手数をお掛けしますが、下記「福祉系電話機電源アダプターお客さまお問い合わせセンター」までご連絡いただきますようお願いいたします。電源アダプターの交換についてご案内させていただきます。

なお、弊社でご連絡先が確認できるお客さまにつきましては、今後、ダイレクトメール等にて個別にご案内をさせていただきます。

3. お客さまからのお問い合わせ先

「NTT東日本 福祉電話機電源アダプターお客さまお問合せセンター」「NTT西日本 福祉電話機電源アダプターお客さまお問い合わせセンター」による対応は2016年9月30日（金）をもって、終了させていただきます。

2016年10月1日（土）以降は下記連絡先までご連絡いただきますようお願いいたします。

■NTT東日本エリア※2

電話番号：局番なしの113（携帯電話・PHS・弊社以外の固定電話からは、0120-444113）

受付時間：24時間年中無休

*午後5時～翌日午前9時の間は録音にて承り、順次対応いたします

※2 NTT東日本エリア（新潟県、長野県、山梨県、神奈川県以东の17都道県）のお客さまが対象です。

■NTT西日本エリア※3

<ひかり電話をご利用のお客様>

IPカスタマサポートセンター

電話番号：0120-248995

受付時間：24時間受付（一部時間帯は録音受付による対応となります。）

<アナログ回線、ISDN回線をご利用のお客さま>

電話番号：局番なしの113（携帯電話・PHSからは、0120-444113）

受付時間：24時間受付（音声ガイダンスによる録音受付）

※3 NTT西日本エリア（富山県、岐阜県、静岡県、以西の30府県）のお客さまが対象です。

【別紙】対象機器の確認方法について

- 各機器の裏面に貼付してあるシールに機器名称が記載されています。



<NTT西日本エリアのお客さま>



商品名が下記の場合、該当の対象機器です。

- ・シルバーホン・ふれあいSⅡ
- ・シルバーホン・ひびきSⅢ
- ・ハウディ 優V

<NTT東日本エリアのお客さま>



製造年月が下記の場合、該当の対象機器です。

- ・シルバーホン・ふれあいSⅡ
 - <NTT西日本> 2011.04～2013.11
 - <NTT東日本> 2011.04～2014.09
- ・シルバーホン・ひびきSⅢ
 - <NTT西日本> 2011.09～2014.05
 - <NTT東日本> 2011.09～2014.09
- ・ハウディ 優V
 - <NTT西日本> 2011.09～2014.05
 - <NTT東日本> 2011.09～2014.09