

2024年8月1日

ALC-MobileⅢご利用のお客様

東海電子株式会社
カスタマーサービス部

ALC-MobileⅢ 大気圧異常で測定ができない件に関するお詫び

謹啓

平素は、弊社製品「ALC-MobileⅢ」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。

さてこの度 ALC-MobileⅢにつきまして、標高の高い場所など一定の大気圧を超えた環境下で測定された場合、エラーが発生し測定ができない事象が発生しております。つきましては下記の通り症状と対応等についてご報告させていただきます。

ご利用いただいておりますお客様には、多大なるご不便、ご迷惑をおかけしておりますこと、心より深くお詫び申し上げます。

謹白

記

<対象期間>

2023年4月17日～2024年3月31日の間にご購入いただいた ALC-MobileⅢ

<症状>

標高の高い場所など一定の大気圧を超える環境におきまして、ALC-MobileⅢを使用してアルコール測定された場合、エラーが発生し、アルコール測定を行えない可能性がございます。

<発生する可能性があるエラー>

ALC-MobileⅢの画面に

「大気圧異常 動作可能気圧になるまで測定できません」と表示されます。

スマートフォンアプリ、運輸安全 Uni を連動してご利用いただいている場合、アプリの画面に「測定環境に適していません」と表示されます。

<原因および対策>

ALC-MobileⅢは、より正確な測定結果を算出するため測定環境における大気圧を考慮して動作する仕様としておりました。

弊社にて、アルコール測定結果に対する大気圧の影響について調査いたしました結果、測定結果の算出に影響しない、ごく軽微な測定公差範囲の影響であることを確認いたしました。

上記結果を踏まえまして、大気圧を考慮して動作する仕様の見直し、製品改修を実施させていただきました。

<お客様へのお願い>

対象製品をご利用のお客様におかれまして、標高の高い場所などをご利用いただく場合は、大変お手数ですが、弊社問合せ窓口までご連絡をお願い申し上げます。

※本件対策用に、製品を更新いただくための更新専用センサーの発送などにつきまして、窓口担当者よりご案内させていただきます。

2024年4月以降に、定期センサー校正により新しいセンサーをお受取り、ご利用いただいているお客様におかれましては、同センサーに本件対策用のプログラムが含まれておりますので、センサー交換時にALC-MobileⅢ本体に表示されるご案内のとおり、更新作業をお願い申し上げます。

標高の高い場所などでのご利用がないお客様におかれましては、通常どおりご使用いただけますが、ご不明な点やご心配な点がございましたら、弊社問合せ窓口までご連絡をお願い申し上げます。

【本件に関する問合せ窓口】

東海電子株式会社 立川事業所 コンタクトセンター

TEL:0120-609-100

(平日 9:00~18:00)

この度は、お客様にご不便、ご迷惑をおかけし、重ねてお詫び申し上げます。今後とも、弊社製品をご愛顧賜りますよう、宜しく願い申し上げます。