

令和7年 11月吉日

お客様 各位



セキュリティ事業部

お問い合わせ対応運用徹底のご案内

平素より弊社製品をご愛顧賜り、誠にありがとうございます。

さて、近年セキュリティ製品を悪用した犯罪事案が増加しており、本人確認ができない状態での製品設定・解錠に関するお問い合わせへの対応が、重大なリスクとなっております。

当社では従来より、エンドユーザ様および施工業者様からの直接のお問い合わせは受け付けておらず、製品を購入いただいた販売店様経由でのサポート受付を原則としております。

しかしながら、近年この運用が守られないケースが増えたため、下記の通り改めて徹底をお願い申し上げます。

■ 運用ルールの再徹底について

▼ ① お問い合わせ窓口

サポート受付は下記のみとします。

- ・販売店・商社など、当社と取引のあるお客様

▼ ② エンドユーザ・施工業者からの直接連絡

以下理由により受け付けません。

- ・本人確認ができない
- ・製品の設置状況・施錠状況を第三者に提供してしまう危険
- ・セキュリティ事故発生時に責任所在が不明になる

そのため、エンドユーザ様および施工業者様には必ず購入元へお問い合わせいただくようご案内願います。

■ 電話対応（無償サポート）の範囲

購入元経由でないお問い合わせは以下を行いません。

- ・ 設定方法の説明
- ・ 解錠方法・復旧方法の案内
- ・ 機器不具合の切り分け
- ・ 現地状況確認

なお、販売店様からのお問い合わせについては、従来通り無償対応の範囲内でサポートさせていただきます。

■ お願い

エンドユーザ様からお客様（販売店）へ連絡が入った場合、
当社へ取り次ぐ前に下記確認を必ずお願いします。

- ・ 製品型番
- ・ 納入日
- ・ 設置場所
- ・ 施工業者
- ・ 発生内容

■ 最後に

セキュリティ製品は誤った情報提供が重大な事故につながる可能性があるため、
引き続き安全確保の観点から運用ルール徹底にご協力をお願い申し上げます。

敬具