

お客様各位

2024年4月18日
株式会社セガ フェイブ

商品回収に関するお詫びとお知らせ

平素は弊社商品に格別なるご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、弊社が2024年2月より販売しておりました「KIMIT ラグドール ホワイト／ブラウン（以下本商品）」につきまして、2024年3月28日に、本商品をご購入いただいたお客様のご自宅にて、本商品から焦げ臭い匂いがするとお問い合わせをいただきました。

弊社で原因を調査したところ、本商品のモーターを制御するICが発熱し、そのICおよびモーターユニットカバーに接触している生地が焼損していることを確認いたしました。

本商品の不具合による発火およびお客様のお怪我等のお知らせは頂戴しておりませんが、弊社ではお客様の安全を第一に考え、本商品の販売を停止するとともに、お客様のお手元にある本商品を回収させていただくことになりましたのでお知らせいたします。

現在使用いただいているお客様におかれましては**電源をオフにして使用を中止**いただけますようお願い申し上げます。

「KIMIT」を温かく迎えてくださり、たくさんの愛情を注いでいただいた親愛なるお客様には、大変なご心配とご迷惑をお掛けいたしますこと、深くお詫び申し上げます。今後再発防止に向け、品質管理体制の強化に努める所存でございます。何卒、本商品の回収にご理解とご協力を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

【回収対象商品】 KIMIT ラグドール ホワイト／ブラウン（2024年2月～4月までに販売された製品）



【ご返金について】

- ・下記の内容を、全額返金いたします。

クレジット払いのお客様 本体購入代金（税込）

代金引換払いのお客様 本体購入代金（税込） + 代金引換手数料

但し、二次流通（中古品など）で購入された商品に関しましては、二次流通で購入された証明（領収書等）のご提出をもって返金させていただきます。なお、返金額については、本商品の税込定価（33,000円）までとさせていただきます。

【回収方法】

- ① ご購入いただいたお客様に弊社から封書（本状）にてご案内差し上げます。
- ② その後、返送用の袋と着払い伝票、返金依頼書の入ったセットをご購入時にご登録いただいた住所へお送りさせていただきます。
- ③ 到着したセット内の返送用袋に本商品をいれ、着払い伝票にお名前を記載し伝票を貼り付けて指定倉庫へご発送ください。返金依頼書には必要事項をご記入頂き、弊社宛にご返送ください。
- ④ 本商品の返送と返金依頼書の確認が取れ次第、ご記入いただいた口座情報に基づき返金手続きを行います。（口座への入金に要する日数の目安は弊社にて本商品および返金依頼書確認後2週間を予定しております）

【注意事項】

- ・返金が出来なくなるため、返金依頼書にはお客様のお名前・ご住所・お電話番号・口座情報は正確にご記入ください。
- ・ご記入いただきました個人情報、返金手続き以外には利用いたしません。
- ・返送の際には商品本体の電源はお切りください。
- ・付属品（ACアダプター、充電コード）については同梱ください。
- ・付属品（くし、取扱説明書）については、同梱は任意です。
- ・KIMIT ラグドールの再販は、商品の安全性が十分に確認出来てからとなりますので、現在は未定となります。続報については KIMIT 公式ページ (<https://www.kimit.jp/>) をご確認ください。

【お問い合わせ先】

セガ フェイブ トイサポート

KIMIT ラグドール 専用回収 係

〒141-0033

東京都品川区西品川一丁目1番1号

住友不動産ガーデンタワー

フリーダイヤル：0120-225-076

電話受付時間：月～金（除く祝祭日） 10:00-12:00 13:00-17:00