

2023年12月8日
株式会社サンユウ

蓄電池『スマートスター3 LL5130HOS/5・6』障害発生について

拝啓

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

『スマートスター3 LL5130HOS/5・6（製造元株式会社NFブロッサムテクノロジーズ、総販売元伊藤忠商事株式会社）』においてネットワーク通信に関する障害が発生し、蓄電システムの運転が停止しております。

本事象の原因ですが、12月5日午前中、株式会社NFブロッサムテクノロジーズにおいてネットワーク強化を目的にサーバーの切替え作業を実施致しましたが、同作業において想定外の通信障害が発生致しました。この通信障害に対する製品内部の通信処理においてシステム異常が発生し、保護動作として電池制御システムのブレーカがトリップし、結果蓄電システムの運転が停止したものです。

以下の対象製品をご利用中のお客様につきましては電池制御システムのブレーカを戻し、再起動を実施する現地復旧作業が必要となりますので、誠に申し訳ございませんが下記相談窓口へご連絡いただけますようお願い申し上げます。

対象商品：スマートスター3 LL5130HOS/5 または LL5130HOS/6

敬具

[記]

スマートスターお客様相談窓口

0120-609-046（受付時間：9:00～17:00）

株式会社サンユウお客様相談窓口

0120-312-072（受付時間：9:00～17:00）