

センサーに関するお困りごとの解決を いつでも、もっと簡単に。



新サービスのご紹介—オンラインセンサー交換申請

センサーの使用でお困りの際、カスタマーサポートに電話することなく
スマートフォンやパソコンを通じて、問題解決のためのサポートや
必要に応じてセンサー交換申請ができるサービスです。

オンラインセンサー交換申請の特徴

- ✓ 24時間いつでもセンサー交換申請が可能*
- ✓ 電話不要で待ち時間ゼロ
- ✓ その場で解決できるお困りごとの対処方法をウェブで案内



ご利用方法

1

オンラインセンサー交換申請の
ページへアクセス

2

ガイドに沿って
お困りごとを回答

3

センサー交換が必要な場合は
フォームに必要事項を入力

Libre Abbott

よくあるご質問と患者さん向け資料
センサー交換依頼

センサー交換依頼

ご使用中のセンサーに何らかの問題があり、交換を希望する場合は、以下のフォームに必要事項をご記入いただくと、交換の依頼やトラブル解決のヒントをご案内いたします。

*交換をスムーズに行うために、センサーのシリアル番号をご準備ください。

シリアル番号を確認する方法はこちら

どのような点でお困りでしょうか？

エラーメッセージが表示されました

1

Libre Abbott

戻る

表示されたメッセージを教えてください。

センサーをご確認ください。

グルコースの測定が一時停止されています。

グルコースの測定値を取得できません。

互換性のないセンサーです。

センサーの交換が必要です。

2

Libre Abbott

戻る

センサー交換の申請

この情報をご提供いただくことで、製品の改善にご協力いただけます。

対象条件 センサー情報 センサー情報

アスタリスク (*) が付いた項目はすべて必須です。

センサーのシリアル番号は何ですか？ ①

* センサーを装着していた日数は何日ですか？ ②

画面下のメッセージイベントコードは何ですか？
これはどこで確認できますか？



<<< こちらの2次元コードをスマートフォンの
カメラで読み取ってアクセス

<https://www.freestyle.abbott/ja-jp/support/guided-questions.html>

*交換にはいくつかの条件があります。裏面のよくある質問を確認のうえ申請してください。

オンラインセンサー交換申請のよくあるご質問

Q どのような不具合が交換申請可能ですか？ 承認されないケースはありますか？

A 交換対象は、**センサーエラーまたは自然な剥がれの場合のみに限られます**。センサーの使用期間が終了している場合などは承認されません。対象可否は弊社にて確認の上、交換対象外となる場合、あるいは確認事項がある場合には別途ご連絡させていただきます。

Q 申請にはどのような情報が必要で、入力にはどれくらい時間がかかりますか？

A センサー使用情報（装着期間やシリアル番号）、氏名・住所・電話番号などの代替品の配送先情報が必要です。メールアドレスは任意となり、スマートフォンのOSや端末情報は不要です。必要情報が揃っていれば5分程度で完了します。

Q 代替品の発送にはどれくらいかかり、その際に返品は必要ですか？

A 通常、申請後、**祝日を除く5～7営業日以内**に発送手続きされます*。受け取り日の指定はできません。不具合センサーの返品が必要な場合は、代替品の配送箱に同梱されている返却用封筒をご使用いただけます。

* 年末・年始、お盆などの大型連休の場合は、通常と異なる場合がございます。

事前にご準備いただくこと

センサー交換申請時にシリアル番号が必要となりますので、事前にご確認ください。

「FreeStyle リブレ Link アプリ」使用时

- FreeStyle リブレLink アプリを開きます。
- 左上のメニューを選択します。
- [このアプリについて] をクリックします。
- [最後に使用された3つのセンサー] に、センサーのシリアル番号が表示されます。

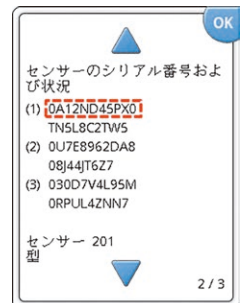
※一番上の赤枠部分が、装着した最新のセンサーまたは現在装着しているセンサーです。



「Reader」使用时

- Readerのホーム画面から開始します。
- 設定に移動します(右上隅の歯車マーク)。
- 下向き矢印で、[システム ステータス] を選択します。
- 次に、[システム情報] を選択します。
- もう一度下矢印を使用して、次の画面に移動します。
- ご使用いただいたセンサーのシリアル番号 (SN) が表示されます。

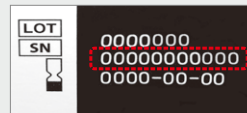
※ (1) が、装着した最新のセンサーまたは、現在装着しているセンサーです。



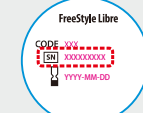
アプリや Reader 画面で確認できない場合は

センサーの箱がまだお手元に残っている場合は、箱の底面部、およびセンサーパックのラベルからシリアル番号を確認することができます。また、センサー自体の外周部分でもご確認いただけます。

※数字と混同がされやすい **O**、**B**、**I**、**S** のアルファベットは、シリアル番号に使用されていません。



箱底面部のラベル
シリアル番号 (SN) を確認



センサーパックのラベル
シリアル番号 (SN) を確認

シリアル番号メモ欄

本社：
アボットジャパン合同会社
ダイアベティスケア事業部
東京都港区三田 3-5-27

製造販売元：
アボットジャパン合同会社
ダイアベティスケア事業部
千葉県松戸市松飛台 278

お客様
相談窓口
✉ adc-cs.jp@abbott.com
☎ 0120-37-8055

[営業時間 8:00～20:00 (平日)、8:00～17:00 (祝日) ※土日除く]

