

お客さま 各位

2022年7月5日  
モトローラ・モビリティ・ジャパン合同会社

### **【7/5更新】デュアルSIMご利用時の注意事項について**

拝啓 平素は格別のご高配を賜り誠にありがとうございます。

さて、下記に記載の弊社製品につきまして、デュアルSIM機能利用時に、緊急機関（110/118/119）への発信ができない場合があることを確認しております。

お客さまにおかれましては、多大なるご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

つきましては、下記の通り、ご使用時の注意事項ならびに今後の対応をご案内いたします。

今後とも、何卒よろしくご願ひ申し上げます。

敬具

#### 記

#### 1. 確認されている発生条件

**デュアルSIM機能**（複数のSIMを併用して利用する機能）を利用する際に、緊急機関（110/118/119）への発信ができない場合があることを確認しています。

**なお、シングルSIM(SIMを1つだけ利用)ご利用時には発生しません。**

#### 2. 回避方法

シングルSIM(SIMを1つだけ利用)ご利用時には発生しません。

**改善ソフトウェアアップデート実施までは、シングルSIMでのご利用を推奨いたします。**

#### 3. 対象端末および対応について

以下の対象端末につきましては、準備ができればソフトウェアアップデートを実施いたします。

**ソフトウェアバージョンは随時更新されるため、表記のバージョン以降（数字が大きいバージョン）で  
ご使用ください。**

製品名	改善ソフトウェア通知開始日	改善ソフトウェアバージョン
moto g31	2022年5月24日（火）	RRWD31.Q3-26-86
moto g50 5G	2022年6月22日（水）	S1RS32.38-20-7
edge 20 fusion		RRKS31.Q3-19-98-4
moto e7	2022年7月6日（水）	QOG30.569-85
moto e7 power		QOL30.288-57
moto g8 power lite	調整中	調整中
moto e6s	同上	同上

**※順次通知されますので、お客さま（端末）により通知タイミングは異なります。**

#### 4. ソフトウェアアップデート手順

[設定] → [システムアップデート] → [アップデートの確認] → 「アップデートが利用可能」かつ上記以降の最新ソフトウェアバージョンが表示されたら、アップデート実行

※SIMカードを挿入した状態で操作してください。

#### 5. ソフトウェアアップデート時のご注意

- ・ソフトウェアアップデート中は、通話・通信含む一部機能をご利用いただけない場合があります。
- ・ソフトウェアアップデートには、通信環境が必要です。環境によって通信料金が発生する場合があります。
- ・予期せぬトラブル等により、保存されているデータが破損・消失される場合がありますので、必要なデータは、ソフトウェアアップデート前に保存・バックアップしておくことをおすすめします。
- ・ソフトウェアアップデート後は、一部の設定が初期化される場合がありますので、再度設定を行ってください。
- ・ソフトウェアアップデート後は、以前のソフトウェアへ戻すことはできません。
- ・万一、ソフトウェアアップデートに失敗し操作ができなくなった場合は修理が必要となります。お手数ですが、モトローラ カスタマーセンターへご相談ください。

以上

#### ・本件に関するお問合せ先

【モトローラ カスタマーセンター】

・電話：0120-227-217（無料） 9:00～18:00 ※第1・3日曜日、弊社休業日を除く

・メール：[jpsupport@custhelp.com](mailto:jpsupport@custhelp.com)