

GIGAスクール向け端末をご購入/お使いのお客様へ

掲載日：2022年2月4日  
 日本電気株式会社  
 NECパーソナルコンピュータ株式会社

### GIGAスクール向け端末5機種 of 自主点検に関するお詫びとお知らせ

拝啓、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。  
 NECパーソナルコンピュータ(株)が製造し、日本電気(株)が自治体や教育機関に販売したGIGAスクール向け端末「Chromebook Y2」の一部において、製造工程の不備による余分なネジの混入が判明しております。この不具合に起因し、端末の落下による強い衝撃が加わったことで、バッテリー下に混入したネジがバッテリーを破損させ、発煙・熱損に至った事案が1件確認されております。

つきましては、今後も安心してご利用いただくため、「Chromebook Y2」など下記の端末5機種に関して自主点検を実施いたします。具体的な回収方法・時期などについては自治体や教育機関と調整の上、ご案内いたします。なお、「Chromebook Y2」などにおいてケーブルの組み立て不良により、ケーブルが周辺部品と擦れて損傷しショートしたことで発煙・熱損に至った事案も確認されており、この不具合に関連する部位も今回あわせて点検いたします。

点検対象となる端末をご利用いただいております児童・生徒の皆様をはじめ関係者の皆様には、多大なるご心配とご迷惑をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。端末を入念に点検すると共に再発防止策を徹底し、より一層の品質向上に努めてまいります。

敬具

記

#### 1.対象機種、型番

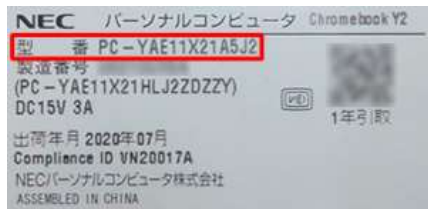
対象端末	型番	対象生産期間
Chromebook Y2	PC-YAE11X21A4J2 (Wi-Fiモデル) PC-YAE11X21A5J2 (LTEモデル)	2020年7月～2021年10月
Chromebook Y3	PC-YAY11W21A4J3 (Wi-Fiモデル) PC-YAY11W21A5J3 (LTEモデル)	2021年6月～11月
VersaPro EタイプVR VR-8	PC-VEE11R5D64G8 (Wi-Fi / 4Gモデル) PC-VEE11R5D6ZG8 (LTE / 4Gモデル)	2020年10月～2021年10月
VersaPro E タイプVR VR-9	PC-VEE11R5D64G9 (Wi-Fi / 4Gモデル) PC-VEE11R5A63G9 (Wi-Fi / 8Gモデル)	2021年5月～2021年8月
VersaPro EタイプVR VR-A	PC-VEE11R5D64GA (Wi-Fi / 4Gモデル) PC-VEE11R5A63GA (Wi-Fi / 8Gモデル)	2021年8月～11月

※現時点で「Chromebook Y2」以外の対象端末ではネジ混入は確認されておりませんが、同一ライン・同一時期に生産されていたため、点検を実施いたします。

※対象期間以降に生産された機種については、点検の対象外となります。

#### 2.対象製品の確認方法

本体裏側にある下記のラベルにて「型番」をご確認ください。



#### 3.対象製品をご購入・ご使用のお客様へ

具体的な回収方法・時期などについては自治体や教育機関と調整の上、ご案内いたします。

仮に端末にネジが混入していた場合も、端末を落下させるなどの強い衝撃を加えない限り、バッテリーの破損や発煙・熱損などには至らず、ご利用については問題ないと判断しております。点検までの間、下記の安全な使用方法を遵守していただきますようお願いいたします。また、端末には難燃性の高い材料を採用しておりますので、仮に端末内部で発煙・熱損が発生した場合も、外部に対して被害が及びにくくなるよう配慮しておりますが、端末を落下させるなどの強い衝撃を加えた場合や発煙・異常な発熱を確認された場合には、速やかに使用を中止し、「GIGAスクール自主点検お客様相談センター」までご連絡くださいますようお願いいたします。

<GIGAスクール自主点検お客様相談センター>  
 電話：0120-984-723 営業時間 9:00～18:00

2022年2月4日～3月4日まで 月～日受付

2022年3月5日以降 月～金受付（土日祝祭日、年末年始休業日を除く）

※サービス提供会社指定休日ならびにシステムメンテナンス等のため、サービスを休止させていただく場合があります。

<安全な使用方法、運搬・保管について>

落としたりぶつかけたりしないよう、平らで十分な強度がある場所で使用してください。

ひざの上で長時間使用しないでください。

本機を運搬・保管する際には、必ず電源を切り、電源コード、ACアダプタのプラグをコンセントから抜いてください。

また、液晶ディスプレイを回転させ外側にした状態にせず、画面を閉じた状態にしてください。

詳細はWeb (<https://jpn.nec.com/products/bizpc/promotion/school-ict/care/index.html>)

または商品に添付されている「安全にお使いいただくために」をご参照ください。

#### 4.よくあるお問い合わせ

本問題に関するよくあるお問い合わせは[こちら](#)をご参照くださいますようお願いいたします。

ご利用中のお客様には大変なご迷惑とご不便をおかけいたしますことを深くお詫び申し上げますとともに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上

## よくあるお問い合わせ

### Q1. どのような理由で自主点検を行うのですか

A1. GIGAスクール向け端末Chromebook Y2の一部において、製造工程の不備による余分なネジの混入が確認されました。この不具合に起因する事案として、端末の落下による強い衝撃が加わったことでバッテリー下に混入したネジがバッテリーを破損させ、発煙に至った事案が1件発生しました。なお、人的被害はございません。これを受けて一部自治体において端末の点検を行ったところ、同様の状態の装置が市場にある可能性が完全には払しょくできないと判断し、さらに児童・生徒の皆様にご利用いただく端末であることから、当該5機種約124万台の点検を決定しました。なお、Chromebook Y2以外の対象端末ではネジ混入は確認されておりませんが、同一ライン・同一時期に生産されていたため点検を実施することとしました。

### Q2. ケーブルに関してどのようなトラブルがあったのですか

A2. Chromebook Y2などにおいてケーブルの組み立て不良により、ヒンジ部分を通るケーブルを中心にケーブルが周辺部品と擦れて損傷しショートしたことで発熱したケースが6件確認されておりますが、いずれも人的、物的被害はございません。

### Q3. その他のトラブルはないのですか

A3. 傾向性の認められるトラブルは報告されておりません。

### Q4. 設計上の問題ではないのですか

A4. ネジ混入およびケーブル組み立て不良いずれも生産工程上の作業ミスであり、製品設計自体の問題ではございません。

### Q5. 今回の点検台数はNECが出荷したGIGAスクール向け端末の全台ですか

A5. 全台ではありません。GIGAスクール向け端末としてChromebook Y1、Y1Gen2、VersaProタイプVU/VSも納入していますが対象外です。

### Q6. 今回の点検対象端末以外の端末は問題ないのですか

A6. 他の端末は生産方式が異なっており、過去にネジ混入の問題も報告されていません。

### Q7. 現在販売、在庫されている当該機種の端末は安全なのですか

A7. 現在販売中の端末は点検済みのものを出荷しています。在庫品は当社で再検査の上、出荷いたします。

### Q8. 点検はいつから開始し、いつまでに終了させるのですか

A8. 当該機種をお使いの自治体や教育機関には販売店またはNECよりご案内の上、2月より順次点検を実施いたします。夏休み前までの全台点検完了を目指しております。

### Q9. 点検までの間使用し続けて問題ないのですか

A9. 仮に端末にネジが混入していた場合も、端末を落下させるなどの強い衝撃を加えない限り、バッテリーの破損や発煙・熱損などには至らず、ご利用については問題ないと判断しております。

### Q10. 点検中は端末が使用できないため、学習への影響が心配です

A10. 各自治体と相談し、極力学習に影響が出ないよう短期間での点検に努めます。

### Q11. 点検はオンサイト（出張）が希望できるのですか

A11. 多数の端末を効率的に点検するため、お預かりでの点検を計画しております。

### Q12. 返品・返金を希望した場合は応じられますか

A12. 安心してお使いいただけるように点検を行いますので、継続してのご利用をお願いいたします。

### Q13. 該当端末かどうか、自分で調べる方法はありますか

A13. 点検対象かどうかについては、NECから販売店等を通じてご連絡させていただきますので、ご案内をお待ちください。

**Q14. 自分で点検しても良いですか**

A14. 当社にて責任をもって点検させていただきますので、端末を分解しないでください。感電、発煙、発火の原因になります。

**Q15. 点検で費用を請求されることはありますか**

A15. 費用を請求することはありません。

**Q16. 点検における引き取り・返却費用は無償ですか**

A16. 引き取り・返却の費用も無償です。

**Q17. 点検ではなく交換してほしい**

A17. 交換は致しかねます。安心してお使いいただけるように点検を行いますので、継続してのご利用をお願いいたします。

**Q18. 点検によって保存しているデータは消去されますか**

A18. 点検によってお客様が保存しているデータは消去いたしません。万が一データが消失した場合でも補償は致しかねますので、ローカルディスクにデータを保存されている場合には点検に出される前に、お客様の方でデータのバックアップを行って頂くをお願いいたします。

**Q19. 現在は問題なく使用できているので、問題が起こってから修理や点検に出しても良いですか**

A19. ネジが混入し、落下等による強い衝撃が加わった場合に不具合が発生する可能性がありますので、点検に出して頂きますようお願いいたします。

**Q20. AC アダプターや付属品は点検しなくて大丈夫ですか**

A20. 問題ありません。

上記以外のお問い合わせについては、下記コールセンターまでお電話をお願いいたします。

**GIGAスクール自主点検お客様相談センター**

電話：0120-984-723 営業時間 9:00～18:00

2022年2月4日～3月4日まで 月～日受付

2022年3月5日以降 月～金受付（土日祝祭日、年末年始休業日を除く）

※サービス提供会社指定休日ならびにシステムメンテナンス等のため、サービスを休止させていただく場合があります。