

平成 30 年 1 月 26 日

お客様各位

東海電子株式会社

ALC-miniIV不具合によるファームウェア更新及び部品交換

のお知らせ

謹啓

平素は格別のお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。

このたび、ALC-miniIVにて下記の現象報告が数件あり、原因究明の結果、該当部品の交換及びファームウェアの更新が必要であると判断致しました。

当該製品をご利用のお客様には、多大なご迷惑をお掛けしてしまうこととなり、誠に申し訳御座いません。今後も再発防止に向けてより一層、品質管理体制を強化して行く所存でございますので、何卒ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬白

記

1) 対象製品

製品名： ALC-miniIV (本体)

対象期間： 2017年9月1日～11月30日の納品分

2) 報告された現象

- ①ALC-miniIVに IC 免許証の ID 登録ができない場合がある
- ②ロール紙が、うまく切れない場合がある
- ③ロール紙が、詰まる場合がある

3) 原因

- ①IC 免許証の【免許の条件等】に登録されたデータ量が多い場合に、読み取りができず、ID 登録終了まで進まない場合がある。
- ②プリンタカバーが設計値通りに仕上がっておらず、連続して印字を繰り返した場合、プリンタカバーの強度不足で浮き上がり、カッター刃を押し出す本体側のギアとの噛み合わせも浮いてしまい、ギアが空回りしてロール紙が全て切断されなくなる。
- ③ロール紙をセットし、暫く放置した状態の場合、ロール紙にクセがついてしまい、その後印字をするとロール紙がプリンタカバーに当たって詰まる場合がある。

4) 対策内容

- ①IC 免許証の【免許の条件等】に登録されたデータ量が多い場合でも、ID 登録が出来るようにファームウェアを改修
- ②プリンタユニットの取り付け方法変更による、プリンタカバーの補強
- ③プリンタカバーを、ロール紙が詰まりにくい形状に変更

5) 対応方法

- ① 対象製品のファームウェア書き換え
改修済みのファームウェアに更新されたハンディユニットに差し替え、ALC-mini IV 本体の電源を入れ、自動アップデート処理を行う
その後、今までご使用されていたハンディユニットに差し戻し、使用可能となる
- ②及び③ 対象品の部品交換
ロール紙がうまく切れない、詰まる場合の改善対策を施したプリンタカバーに交換

6) ご協力をお願い

弊社より貴社へ訪問させて頂き当該対策部品への交換及び、ファームウェアの書き換え作業実施の予定

尚、現時点でお客様に提供する修正版ファームウェアは準備済みですが、交換用部品を手配中であり、準備が整い次第、改めて弊社よりお客様へご連絡をさせていただきます。

<お問い合わせ先>

東海電子株式会社 サポートセンター お客様窓口

0120-609-100

受付時間：平日 9：00～17：30