

お客様各位

耐用年数超過製品のご使用について

2023年11月20日
日本金銭機械株式会社
JCMシステムズ株式会社

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
このたび、耐用年数を超過した製品のご使用に関してご連絡させていただきます。

－ 記 －

1. 概要

当社製品には無償保証期間と耐用年数を設定させて頂いております。
多くの場合、耐用年数を超過していても、修理可能で修理を要望される場合には有償で修理を請け負います。
ただし、電子製品には有寿命部品を使用しているため、耐用年数を超過している製品では予期せず急に故障が発生する、修理したにもかかわらず別の故障が発生する なども考えられます。
下記に部品寿命により障害が発生した事例を説明します。

2. 部品寿命による障害事例

[事象] お客様にて当社 紙幣還流装置の改刷 FW 書き換えを実施しようとしたところ、FW の書き込みができなかった。

[原因] 当機にはプログラムの暴走を監視するウォッチドッグタイマー回路を有していました。
このウォッチドッグタイマー回路はいくつかの電子部品で構成しており、そのひとつに電解コンデンサがあります。電解コンデンサは有寿命部品であるため、経年経過によりその機能は減衰します。
電解コンデンサの蓄電機能が低下したためにタイマー回路が正常に機能せず、マイコンへの書き込み許可信号の制御が効かない(書き込み禁止)状態となったものです。

このように、当社製品に限らず 電子製品には有寿命部品が使用されております。
これら有寿命部品を採用することにおいては、耐用年数を考慮した上で、設計し採用しています。
ただし、耐用年数を超過した場合は、予期せず急な故障に至る可能性があることをご理解ください。

3. 耐用年数超過製品の修理について

当社では耐用年数を超過した製品であっても、原則※修理可能で修理を要望される場合には 有償で修理を請け負っておりますが、上記のとおり 耐用年数を超過した製品では、予期せず急な故障に至る可能性があることをご理解ご了承の上 ご使用ください。

※なお、修理につきましては部品の入手状況(生産中止等)により基板交換による修理対応ができない状況があり得ることをご了承のほどお願いいたします。

以上