

一部の Zebra プリンタに付属のアクセサリとして販売された電源装置ユニットの自主的なリコール

## 延長のお知らせ

よくある質問

(2018 年 7 月更新)

### 一般的な質問

#### 1. リコールされた製品は何ですか？

特定の Zebra プリンタに使用されている電源ユニット (PSU) のうち、**2006 年 10 月 1 日から 2012 年 12 月 31 日の期間に FSP グループによって製造され、アフターマーケットキットとして販売されたか、次の Zebra プリンタモデルの販売に付属したものです：**

- APCES-1、APCS-1、APES-1、APS-1
- BR100i、BR110i、BR120i
- CN100i、CN110i、CN120i
- GC420d、GC420t
- GK420d、GK420t
- GK888-DT、888-DT、GK888-TT、888-TT
- GX420d、GX420t、GX42S
- GX430d、GX430t
- GT800、GT810、GT820、GT830
- HC100
- H 2824-Z、H 2844-Z
- J100i、J110i、J110m、J120i
- LP 2824、LP 2824-Z、LP 2824 Plus、LP 2824 Plus CVS
- LP 2844、LP 2844-AP、LP 2844 e、LP-2844 L、LP-2844 Le、LP-2844-P、LP 2844ps、LP 2844-Z
- LP 3842、LP 3842 SP、LP 3844-Z、LP384Z
- P100i、P110i、P110m、P120i
- PS4000
- R2844、R2844-Z、2844-R
- R402
- T208M、T212M
- Thermal 2844、Thermal 2844 ATP、2844 ATP、Thermal 2844 e、Thermal 2844 L、Thermal 2844 Le
- TLP 2824、TLP 2824-Z、TLP 2824 Plus、TLP 2844、TLP 2844-P、TLP 2844-Z
- TLP 3824、TLP 3842、TLP 3844-Z
- WM120i、SC120i
- ZP450、ZP450 ctp
- ZP455、ZP455 atp、ZP455 ctp
- ZP500、ZP500 EPL、ZP500 ZPL、ZP500 Plus、ZP500 Plus EPL、ZP500 Plus ZPL
- ZP505、ZP505 EPL
- ZP550
- ZXP Series 1、ZXP Series 3、ZXP Series 3C

お客様のプリンタが影響を受けるプリンタであるかを確認・検証するには、プリンタの背面または底面のいずれかにある製造ラベルをご確認ください。ラベルに製造元として Zebra Technologies が記載されている場合、リコールウェブサイトにある確認・検証フォームを使用して、お客様の電源が影響を受けるかどうかを十分に確認してください。

独立したテストの実施後、問題は特定のグループの PSU に限られており、Zebra によって実際に製造されたプリンタまたは AC 電源コードとの関連性は**ない**ことが確認されました。

## 2. PSU の問題は何ですか？

上記の Zebra プリンタモデル用の電源として機能する PSU は、DC 電源装置コネクタ内の難燃剤樹脂に使用される、不適切に混合されたリン化合物が含有されている可能性があるとして特定されました。このリンを主成分としたコネクタの樹脂の不足は、時間の経過とともに水分や湿気と混合されると、過熱または火災の危険を引き起こす可能性があります。

## 3. 影響を受けた PSU は何台ですか？

FSP グループによって 2006 年 10 月 1 日から 2012 年 12 月 31 日までに製造された、約 370 万台の PSU がリコールに含まれます。**Hitek 製 PSU はリコールの影響を受けません。**

## 4. Zebra がリコールを延長して、さらに多くのユニットを対象としたのはなぜですか？

最初のリコールが伝えられて以降、別の事象が報告されたためです。Zebra では十分に注意して最初のリコールの範囲を広げ、より長い期間にわたってさらに多くのモデルを対象とし、お客様の安全をさらに慎重に確保しています。

## 5. 2016 年 12 月に始まったリコールとは、具体的に何が異なりますか？

日付範囲および影響を受けるプリンタモデルのリストが両方とも拡大しました。

影響を受けるすべてのプリンタモデルの日付範囲には、次の PSU 製造日の前後が含まれることになりました。

- 元のリコールより前: 2006 年 10 月 1 日 - 2010 年 9 月 30 日
- 元のリコールより後: 2012 年 1 月 1 日 - 2012 年 12 月 31 日

次のプリンタが、影響を受けるプリンタの元のリストに追加されました。(2018 年 6 月更新):

- APCEs-1、APCS-1、APES-1、APS-1
- BR100i、BR110i、BR120i
- CN100i、CN110i、CN120i
- GC420d、GC420t
- GK888-DT、888-DT、GK888-TT、888-TT
- GX42S
- H 2824-Z、H 2844-Z
- J100i、J110i、J110m、J120i
- LP 2824、LP 2824-Z、LP 2824 Plus、LP 2824 Plus CVS
- LP 2844、LP 2844-AP、LP 2844 e、LP-2844 L、LP-2844 Le、LP-2844-P、LP 2844ps、LP 2844-Z
- LP 3842、LP 3842 SP、LP 3844-Z、LP384Z
- PS4000
- R2844、R2844-Z、2844-R
- R402
- T208M、T212M
- Thermal 2844、Thermal 2844 ATP、Thermal 2844 e、Thermal 2844 L、Thermal 2844 Le、2844 ATP
- TLP 2824、TLP 2824-Z、TLP 2824 Plus、TLP 2844、TLP 2844-P、TLP 2844-Z
- TLP 3824、TLP 3842、TLP 3844-Z
- WM120i、SC120i
- ZP450 ctp
- ZP455、ZP455 atp、ZP455 ctp
- ZP500 EPL、ZP500 ZPL、ZP500 Plus、ZP500 Plus EPL、ZP500 Plus ZPL
- ZP505 EPL
- ZXP Series 1、ZXP Series 3C

6. リコールの延長前に PSU

の日付コードとプリンタのシリアル番号を確認したとしても、装置をもう一度確認する必要がありますか？

はい。装置をもう一度確認することが重要です。最初のリコール期間外であることから、[確認・検証フォーム](#)によって、または Zebra によって直接的に、影響を受けないと最初に判断された PSU が影響を受ける可能性があります。同じように、最初のリコールで影響を受けるモデルの範囲に含まれていなかったために確認しなかったプリンタモデルに、影響を受ける PSU が含まれていることが確認されています。

7. PSU がすでに交換されているかどうかは、どのように確認できますか？

交換された PSU および影響を受けない PSU の日付コードは、1300000 より大きくなります。(YYWWxx、YY= 年、WW= 週)



上記の例では、「110710」の日付コード(D/C)が表示されています。

8. このリコールに関連する Zebra プリンタはどれですか？

上記の質問 1 にリストされ、2006 年 7 月 1 日から 2013 年 6 月 30 日に Zebra によって製造されたすべての Zebra プリンタモデルは、影響を受ける PSU を含んでいる可能性があるため、このリコールに関連します。

プリンタと PSU は別々に製造されるため、PSU とプリンタの製造日の範囲は異なります。

9. Zebra プリンタもその影響を受けますか？

いいえ。問題のある PSU に関連した Zebra プリンタに影響はなく、それらのプリンタは交換用 PSU と引き続き使用できます。

10. 報告された事象はありますか？

はい。今日までに、Zebra は世界のさまざまな地域にお住まいのお客様から事象に関する報告を受けています。Zebra はこれらの報告を真剣に受け止めており、確認済みの顧客への直接的な取り組みを進め、問題の解決を図りながら、PSU リコールの影響を受けていると特定された PSU をすべて交換いたします。

11. リコールは世界規模で実施されていますか？

はい。影響を受けている PSU は、世界中の国々にわたって流通された、アフターマーケットキットとして販売されたか、Zebra プリンタの販売に付属したものです。

12. Zebra は PSU を製造しましたか？

いいえ、Zebra は影響を受けた PSU を製造していません。PSU は、この自主的なリコールの命令に協力している、大手の著名なサードパーティメーカーである FSP から調達したものです。当社のお客様の安全は、Zebra にとって何よりも優先されます。Zebra は PSU の製造に直接携わりませんが、当社のコンポーネントのサプライヤーは Zebra の延長として考えており、当社のお客様と流通パートナーに悪影響を及ぼさないかたちで問題の是正に努めております。製品とカスタマーケアの両方の品質は Zebra の最優先事項であり、私たちはお客様の安全確保に力を注いでおります。

### 13. 質問がある場合はどこに連絡すればよいですか？

このリコールに関する詳細については、[www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) のウェブサイトをご覧になるか、[PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 宛に電子メールを送信するか、電話番号 1-800-658-3795 (米国およびカナダ) または 1-972-893-1548 (国際) にて当社までお問い合わせいただけます。

## エンドユーザ

### 14. 私の PSU が影響を受けているかはどのように確認できますか？

以下の表を使用して、お客様のプリンタが次の Zebra プリンタモデルのいずれかであるかを確認ください：

プリンタモデル	故障した PSU		交換 PSU	
	部品番号	ワット数	部品番号	ワット数
APCES-1	808113-001 または P1028888-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	70W ブリック	P1076001-008	75W ブリック
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	70W ブリック	P1076001-008	75W ブリック
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 または	60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
GC420t				
GK420d	808099-001 または	70W ブリック	P1076000-006	60W ブリック
GK420t				
GK888-DT、888-	808113-001 または	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
GK888-TT、888-				
GX420d	808101-001	100W ブリック	P1076001-006	75W ブリック
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	100W ブリック	P1076001-006	75W ブリック
GX430t				
GT800	808099-001 または P1028888-003	60 または 70W ブリック	P1076000-006	60W ブリック
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	70W ブリック	P1076001-003	75W ブリック
H 2824-Z	808113-001 または P1028888-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
H 2844-Z				
J100i	808099-002	70W ブリック	P1076001-008	75W ブリック
J110i				

プリンタモデル	故障した PSU		交換 PSU	
	部品番号	ワット数	部品番号	ワット数
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
LP 2824-Z	または			
LP 2824 Plus	P1028888-001			
LP 2824 Plus CVS	808113-002	50 または 60W ブリック	P1076000-007	60W ブリック
LP 2844	808113-001 または P1028888-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
LP 2844-AP				
LP 2844 e				
LP-2844 L				
LP-2844 Le				
LP-2844-P				
LP 2844ps				
LP 2844-Z				
LP 3842	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
	または			
LP 3842 SP	P1035373	100W ブリック	P1046576-030	75W ブリック
LP 3844-Z	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
LP384Z	または			
P100i	808099-002	70W ブリック	P1076001-008	75W ブリック
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
	または			
R2844、2844-R	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
R2844-Z	または			
R402	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
	または			
T208M	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
T212M	または			
Thermal 2844	808113-001 または P1028888-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
Thermal 2844 ATP、2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001	50 または 60W ブリック	P1076000-001	60W ブリック
TLP 2824-Z	または			
TLP 2824 Plus	P1028888-001			
TLP 2844				

プリンタモデル	故障した PSU		交換 PSU	
	部品番号	ワット数	部品番号	ワット数
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	70W ブリック	P1076001-008	75W ブリック
SC120i				
ZP450	808102-001	60W ブリック	105931-059	60W ブリック
ZP450 ctp	または P1028888-002		または P1076000-002	
ZP455	808099-001	70W ブリック	P1076000-006	60W ブリック
ZP455 atp	または			
ZP455 ctp	P1028888-006			
ZP455	808101-001	100W ブリック	P1076001-006	75W ブリック
ZP500	808102-001 または P1028888-002	60W ブリック	105931- 083、105931- 059 または P1076000-002	60W ブリック
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102- 001、808102- 002 または	60W ブリック	105931- 083、105931- 059 または	60W ブリック
ZXP Series 1	808101-001	100W ブリック	P1076001-006	75W ブリック
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

上記の Zebra プリンタのいずれかをお持ちの場合は、プリンタから PSU の接続を外して、「ブリック」を調べて、「D/C」と印付けられた日付コードを見つけてください(以下の例を参照)。



上記の例では、「110710」の日付コード(D/C)が表示されています。

電源装置の日付コードが 0639XX から 1253XX の範囲内にある場合、お客様の PSU はこの自主的な PSU のリコールに**含まれていません**。お客様の PSU の日付コードがこの日付範囲内にない場合は、お客様の PSU はこの自主的な PSU のリコールに含まれていないため、適切な Zebra プリンタと引き続き使用いただけます。

### 15. 自分の PSU が FSP 製であるか Hitek 製であるかは、どのように調べることができますか？

- Hitek 製 PSU には、Hitek の明確な刻印があります(次の画像 A を参照)。Hitek 製 PSU は、このリコールに含まれません。
- FSP 製 PSU には Zebra の刻印があり、PSU モデル番号の先頭に FSP がリストされています(次の画像 B を参照)。

画像 A - Hitek PSU



画像 B - FSP PSU



## 16. 影響を受けたエンドユーザは、交換用 PSU をどのように取得できますか？

特定された日付範囲内に該当する、お客様の PSU が影響を受けていることを確認・検証したら、当社のリコール・ウェブページ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall))にアクセスし、お客様の情報の正当性を再確認して、PSU の交換プロセスを開始してください。別の方法として、[PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 宛に電子メールを送信するか、電話番号 1-800-658-3795 (米国およびカナダ) または 1-972-893-1548 (国際) にて当社までお問い合わせすることもできます。影響を受けた各 PSU に関連する次の情報を提供する準備を整えておいてください：

- お客様の会社名と連絡先情報
- 配送先住所
- プリンタのシリアル番号 (S/N)
- PSU 日付コード (D/C)

できるだけ早く発送するために、お客様の配送先住所の正式な国コードおよび郵便番号コードの形式を使用してください (<http://www.geopostcodes.com/resources>)。

すべての情報を確認・検証し、適切な交換用 PSU を選択し、お客様の情報を当社のリコールチームに直接送信するためのフォームをご用意していますので、当社のウェブサイトを使用することを強く推奨いたします。ただし、交換する電源装置の台数が多い場合は、上記のいずれかの電話番号を使用して、リクエストのプロセスをご案内するコールセンターまでお問い合わせください。

## 17. 私の PSU がリコールされている場合、交換費用はいくらかかりますか？

Zebra は、自主的なリコールの一環として、確認済みの影響を受けている PSU をすべて無料で交換いたします。PSU の交換費用と関連送料はすべて、Zebra が負担いたします。

## 18. Zebra は AC 電源コードも交換していますか？

いいえ。Zebra の自主的なリコールでは、DC ケーブルアセンブリと「ブリック」のみの交換を実施しております。交換用 PSU をお受け取りした後、AC 電源コードが必要になりますので、壁面コンセントに接続する AC 電源アダプタを保管しておいてください。

## 19. プリンタの交換もまたエンドユーザに無料で提供されますか？

いいえ。是正措置はこのリコールによる影響を受けていることが確認された DC PSU の交換に限定されるため、Zebra の自主的なリコールにプリンタの交換は含まれません。

## 20. リコールされた PSU を返送する必要はありますか？

いいえ。当社は、以下に説明するように PSU を廃棄処分し、次の手順に従って、Zebra を廃棄処分したことの証明として写真を送信することのみをお願いしております：

**電源装置を使用不能にし、電子メールによる「使用不能にしたことの証明」を提供します**

- PSU「ブリック」の接続を A/C 電源コードとプリンタから外します
- プリンタコネクタに接続されている DC ケーブルをブリックに可能な限り近い位置で切断します (以下の写真を参照)



- ケーブルを切断した後のラベル側を上にしたブリックの写真を撮ります
- 次の文字列を件名に入力し、使用不能にした PSU の写真を電子メールに添付の上、[PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 宛に送信してください: PSU Recall Proof of Destruction
- 次の情報を電子メール本文に含めてください:
  - 日付コードおよび影響を受けている PSU の台数
  - お客様の会社名
  - 電源装置が使用された場所の住所
  - 連絡先情報(オプション)
- 廃棄処分する PSU  
およびケーブルは、現地規制に従ってリサイクルしてください。リサイクルの方法や場所が分からない場合は、お客様の装置を購入された販売代理店までお問い合わせください。

**21. 私の PSU がリコールされている場合、交換用 PSU を受け取るまでどれくらい時間がかかりますか？**

お客様が交換リクエストを送信された、影響を受けている各 PSU に対して交換用 PSU を発送いたします。配送予定日は場所によって異なることがありますが、交換用 PSU のほとんどは、交換リクエストを Zebra が受領した日から 7 ~ 10 日以内のお届けになります。特別な配送要件について検討するには、[PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 宛に電子メールを送信するか、電話番号 1-800-658-3795 (米国およびカナダ) または 1-972-893-1548 (国際) にて Zebra までお問い合わせください。

**22. リコールされた DC PSU は引き続き使用できますか？**

いいえ。お客様のビジネスおよびユーザに対するリスクを最小限に抑えるために、この自主的なリコールの一部として確認されたすべての PSU の使用を **直ちに** 停止することが最善とみなされます。お客様の PSU がこのリコールに含まれているかを判断する方法の詳細な説明については、第14項を参照してください。

**23. 私の PSU がリコールされている場合、交換用 PSU を受け取るまでの間、引き続きプリンタを使用できますか？**

はい。お使いのプリンタシステムがこのリコールの影響を受けていない場合、リコールの日付範囲に含まれない PSU と使用することができます。

**24. サードパーティの PSU を私のプリンタシステムと使用しても安全ですか？**

いわゆる「グレーマーケット」の PSU の安全性は確認されていません。Zebra または Zebra の認定販売代理店から供給された純正の Zebra PSU を使用することを推奨いたします。

**25. 私の PSU に過熱の兆候が現れている場合はどうすればよいですか？**

影響を受けているすべての PSU の使用を直ちに停止する必要があります。お使いの PSU に変形や過熱の兆候が(通常、プリンタに挿入するプラスチック製コネクタの部分に)見られる場合、直ちに壁面コンセントからお使いの電源コードの接続を外して、上記の説明に従って交換品をリクエストするために、Zebra までご連絡ください。

## Zebra パートナー

### 26. このリコールが私のビジネスに意味することは何ですか？

これはお客様の顧客およびエンドユーザに対する潜在的な安全性の問題を意味します。その理由から、お客様の顧客およびエンドユーザにこの延長された自主的なリコールについての情報を通知し、質問への対応を行い、影響を受けている各ユニットに対して交換用電源装置をリクエストするために特別に用意された、Zebra のウェブページ ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) にご案内してください。別の方法として、[PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 宛に電子メールを送信するか、電話番号 1-800-658-3795 (米国およびカナダ) または 1-972-893-1548 (国際) にて Zebra までお問い合わせすることもできます。

### 27. 影響を受けている可能性がある顧客とどのような情報を伝えればよいでしょうか？

Zebra は、カスタマイズおよび配布可能な電子メールメッセージを含む、利用可能な資料ライブラリへのアクセスをご用意いたしました。この情報は、お客様が Zebra から受信されているはずのメール通知に含まれています。また、「Partner Gateway (パートナー・ゲートウェイ)」でも取り上げられています。リコール期間が延長されて、お客様の顧客が潜在的に影響を受けている PSU と使用している可能性があるプリンタモデルが広範囲に及ぶことを考慮し、可能な限り広い範囲にわたって、このリコールについての情報を伝達をお願いいたします。

### 28. このリコール期間中に影響を受けている Zebra プリンタを販売したことを確認した場合はどうすればよいですか？

質問への対応、および影響を受けている各ユニットに対して交換用電源装置のリクエストのために特別に用意された Zebra のウェブページ ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) にお客様の顧客をご案内してください。別の方法として、[PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 宛に電子メールを送信するか、電話番号 1-800-658-3795 (米国およびカナダ) または 1-972-893-1548 (国際) にて Zebra までお問い合わせすることもできます。この情報は、Zebra がお客様に提供した通信資料にも含まれています。

### 29. 指定された期間中に影響を受けている Zebra プリンタを販売していない場合はどうすればよいですか？

このリコール期間に分類される Zebra プリンタを直接販売していないとしても、お客様の顧客になる以前に、影響を受けている製品または PSU を購入しており、最初の販売元にかかわらず、このリコールに対処する方法の支援を求めてお客様に接触する顧客があることが考えられます。顧客の潜在的な質問への対応に備え、ポジティブなカスタマーサービスの体験を確保できるように、よくある質問と補助資料を確認しておくことを強く推奨いたします。

### 30. 影響を受けている私の顧客は交換用 PSU をどのような方法で受け取りますか？

この自主的なリコールがお客様の事業経営に悪影響を及ぼさないことを確実にするために、すべての交換品、出荷、およびユニットの返送は、Zebra および/または指定のサードパーティの物流会社によって管理されます。

### 31. Zebra はこのリコールとともに提供された顧客情報をどのように使用していますか？

Zebra は、交換用 PSU を配布する目的としてのみ顧客情報を使用しています。

### 32. 私の顧客からの質問に対応するのに役立つリコールに関する情報はどこで見つけることができますか？

1 ページのガイド、よくある質問、電子メールを含む、すべての関連資料は「Partner Gateway (パートナーゲートウェア)」を参照してください。また詳細については、[www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) のウェブページでご覧いただけます。別の方法として、[PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 宛に電子メールを送信するか、電話番号 1-800-658-3795 (米国およびカナダ) または 1-972-893-1548 (国際) にて Zebra までお問い合わせすることもできます。

###