

2018年3月28日

ノートパソコン バッテリー発火防止のためのリコール社告について

パナソニック株式会社は、ノートパソコン レッツノート CF-SX/NX・CF-S10/N10・CF-AX、タブブック CF-C2 の各シリーズにおいて、劣化の進んだバッテリーパックから発火する可能性があるためリコール社告を実施します。

今回のリコール社告においては、全数を対象としたバッテリーパックの交換は行わず、バッテリーの劣化状況を判定し発火の危険性を回避するバッテリー診断・制御プログラムを提供します。現在、そのプログラムの開発を進めており、本年5月末よりご案内させていただく予定です。それまでは、事故発生の危険性を低減させるために、緊急対策として充電制御ユーティリティ^{※1}の設定をお願いいたします。

対象製品をお持ちのお客様は、下記の表からご確認いただき、対象の場合は、恐れ入りますが、充電制御ユーティリティ^{※1}の設定をお願いいたします。なお、2014年5月、同年11月、2016年1月、2017年12月に弊社が発表したリコール社告で、すでにバッテリーパックを交換されたお客様も、ご対応いただきますようお願いいたします。

5月末にバッテリー診断・制御プログラムが完成し次第、ダウンロードとインストールのご案内をさせていただきます。

お客様には大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※1 充電制御ユーティリティ(CF-C2ではBIOSユーティリティ)は、充電量を80%に制限することで、バッテリーの劣化による内圧上昇を抑え、事故発生の危険性を低減することができます。パソコンに搭載されているエコノミー(ECO)モード設定(CF-C2では高温モード設定)と同様です。本充電制御により、バッテリー駆動時間が設定前の80%になります。

1. 対象製品および台数

対象機種	製造期間	対象台数		
		国内向け	海外向け	合計
CF-SX1/SX2/SX3/SX4 ^{※2} CF-NX1/NX2/NX3/NX4 ^{※2}	2012年1月～2018年3月	669,569台	9,396台	678,965台
CF-S10 CF-N10	2011年2月～2014年11月	219,030台	—	219,030台
CF-AX2/AX3	2012年10月～2016年10月	135,114台	16,190台	151,304台
CF-C2	2012年10月～2018年3月	6,183台	113,036台	119,219台
合計		1,029,896台	138,622台	1,168,518台

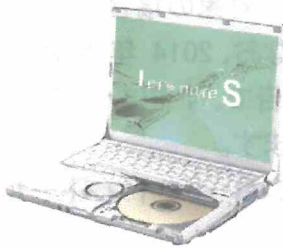
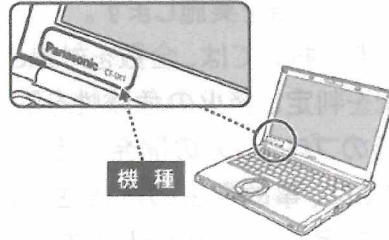
※2 SX4/NX4のWindows 10プリインストールモデルを除く

パソコンの機種品番の確認方法

パソコンの機種をご確認ください(下図参照)。



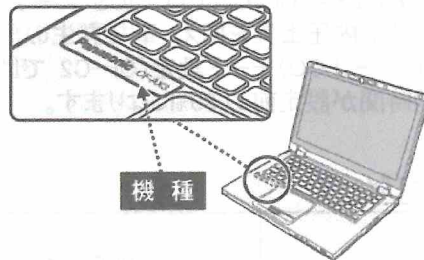
Panasonic CF-SX1/SX2/SX3/SX4
または
Panasonic CF-NX1/NX2/NX3/NX4



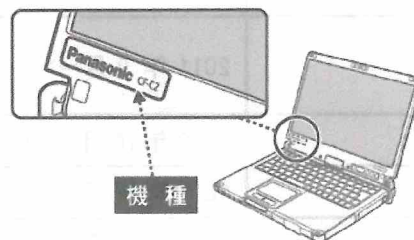
Panasonic CF-S10
または
Panasonic CF-N10



Panasonic CF-AX2/AX3



Panasonic CF-C2



2. 事故の概要

2016年8月から2018年3月にかけて発生した今回の対象機種による発火・焼損事故は、以下の12件です。いずれの事故も、人的被害には至っておりません。

No	機種品番	発生日	発生場所	被害状況	国内報告先
1	CF-AX2	2016年8月	大阪府	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	製品評価技術基盤機構
2	CF-AX2	2017年6月	東京都	当該製品を充電中、 当該製品を焼損	消費者庁 経済産業省
3	CF-C2	2017年8月	米国	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	—
4	CF-C2	2017年11月	英国	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	—
5	CF-C2	2017年12月	英国	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	—
6	CF-SX2	2018年1月	大阪府	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	消費者庁 経済産業省
7	CF-C2	2018年1月	英国	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	—
8	CF-AX2	2018年1月	新潟県	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	製品評価技術基盤機構
9	CF-SX3	2018年2月	神奈川県	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	消費者庁
10	CF-C2	2018年2月	オランダ	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	—
11	CF-NX2	2018年2月	大阪府	当該製品を充電中、 当該製品および周辺を焼損	製品評価技術基盤機構
12	CF-SX2 (調査中)	2018年3月	北海道	当該製品を満充電後、 当該製品および周辺を焼損	消費者庁

3. 経緯

- (1) 2017年12月6日、レッツノート CF-SX/NX・CF-S10/N10用バッテリーパックにおいて、事故防止のためのリコール社告を実施しました。
- (2) その後、2017年12月6日付けリコール社告対象外の機種シリーズあるいは対象外の製造期間のバッテリーパックからの発火事故が8件発生し、合計12件となりました。
- (3) 今回の12件は、バッテリーの製造期間に集中性はなく、劣化したバッテリーから事故が発生していました。

4. 発火原因と対策

発生した12件の事故は、原因の特定には至っていませんが、いずれもバッテリーの劣化による内圧の上昇と微細な異物の混入により内部短絡して発火したと判断しています。バッテリーの劣化状態を診断して最適な充電制御を行うことにより、内部短絡の防止が技術的に可能であることが判明しましたので、対策として新たにバッテリー診断・制御プログラムを開発することを決断しました。

5. 対象の特定

対象とする機種は、劣化による内圧の上昇で事故が発生したバッテリーと同型のバッテリーを搭載し、バッテリーの劣化状態に応じた充電制御を導入していないパソコンの全ての機種シリーズです。

6. お客様への対応

- (1) 該当機種をお使いで、インターネット接続をされているお客様には、パソコン画面に対象機種であることをお知らせし、充電制御ユーティリティ(CF-C2 では BIOS ユーティリティ)^{※1}の設定をご案内いたします。
- (2) 5月末にバッテリー診断・制御プログラムが完成し次第、ダウンロードとインストールのご案内をさせていただきます。
- (3) 明日3月29日、新聞紙上で、リコール社告を行います。
- (4) 弊社ホームページでもお知らせします。
(<http://askpc.panasonic.co.jp/info/180328.html>)
- (5) 本日から、フリーダイヤルにてお問い合わせをお受けします。
フリーダイヤル **0120-870-163**
受付：9時から21時（2018年4月27日まで毎日）
9時から17時（2018年4月28日以降、土、日、祝日を除く）

以上

●188×66mm (Nサイズ)

ご連絡先フリーダイヤル

0120(870)163

受付時間

- 9時～21時(4月27日まで毎日)
- 9時～17時(4月28日以降、土日、祭日を除く)

お客様からご提供いただきました氏名住所電話番号などの個人情報は当誌掲載のリーフレット以外の目的には使用いたしません。

②

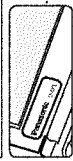
充電制御ユーティリティの設定方法

左記のホームページに記載の内容に従って変更・設定をお願いいたします。

<http://askpc.panasonic.co.jp/info/180328.html>

①パソコンの対象機種を確認してください

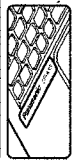
対象機種 CF-SX1/SX2/SX3/SX4[#]
CF-NX1/NX2/NX3/NX4[#]
CF-C2



●イラストはCF-SX1の表示例

*SX4/NX4のWindows 10アップデートモデルを除く

対象機種 CF-AX2/AX3
CF-S10
CF-N10



●イラストはCF-AX3の表示例

リコー
ル社告

パナソニック製ノートパソコン
(対策プログラムの提供)

発火のおそれ

日頃は、弊社製品をご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。

さて、弊社が2011年2月から2018年3月まで製造したノートパソコンの一部の機種シリーズにおいて劣化の進んだバッテリーパックから発火の可能性があるためリコー社告を実施いたします。バッテリーの劣化状態を判定し発火の危険性を回避するバッテリー診断制御プログラムの開発を進め、本年5月末より提供させていただく予定です。それまでは緊急対策として充電制御ユーティリティ(CFC2)ではBIOSユーティリティの設定をお願いいたします。

お持ちの製品が対象品かどうか左記をご確認いただきますようお願いいたします。

ご愛用のお客様には大変ご迷惑をおかけいたしますことを深くお詫言申し上げます。

なにとぞご理解と協力を賜りますようお願い申し上げます。

2018年3月29日

パナソニック株式会社

