

端末保証仕様書

1 基本的な要件

- ① 保証期間は3年間（学校卒業まで）とすること。また、購入時に保護者等の費用負担で1年間の延長保証（合計4年間）を選択できるようにすること。
- ② 端末本体及び端末本体の付属品（ACアダプターやタッチペン）を保証対象に含めること。
- ③ 故障及び修理に関する問合せや手続について、保護者等が事業者へ直接行う（各学校を経由しない）ことができる仕組みや、手続に必要な書類を簡略化した仕組みを構築すること。
- ④ 保証回数及び保証費用は無制限とすること。

2 受付体制

- ① 故障時の修理や交換に受付について、事業者が専用のオンラインフォーム等を準備し、別紙3（学習者用端末仕様書）の3②で定める初期不良時の窓口から申請できるよう、ワンストップで受付を行うこと。
- ② 故障時の保護者等や学校からの問合せについて、電話（フリーダイヤル）、電子メール、ウェブフォームにより受付をすること。なお、受付時間は次に掲げるとおりとする。
 - ア 電話：平日8時間程度（例：午前9時～午後5時30分）
 - イ 電子メール及びウェブフォーム：24時間対応（土日祝日を含む）

3 故障時の対応方法

- ① 故障の申告があった場合、受付後3営業日以内を目安として、初期設定を完了した代替機器を提供すること。
- ② ①の代替機器は、当該端末を使用する生徒が継続して使用するため、故障機器の修理が完了した場合も、提供した代替機器との交換は行わないこと。
- ③ ①及び②において、故障した機器と同一の製品を提供できない場合、リファービッシュ品や後継品を提供すること。また、故障の申告をした保護者等から希望がある場合、故障端末を修理して返却するなど、柔軟な対応を行うこと。

4 故障機器の回収方法

- ① 故障機器の回収は、保護者等の希望に応じて、少なくとも次に掲げる方法により回収できる仕組みとすること。
 - ア 集荷：学校又は保護者等の自宅に集荷（日時指定も可能）
 - イ 持込：事業者指定の運送会社等への持込み
- ② 回収にあたっては、保護者等の費用負担が追加で発生しないこと。

5 故障対応等

- ① 自然故障
 - ア 取扱説明書や注意事項に従って正常に使用したにも関わらず、保証対象機器に生じた内部の部品不具合等でメーカーの保証規定内の保証対象となる故障（自然故障）を対象とすること（バッテリーを除く）。
 - イ メーカーの保証規定内の保証対象となる自然故障について、メーカーの保証期間終了後も同等の保証を提供すること（バッテリーを除く）。

② 物損故障

場所を問わず、破損・破裂・汚損・水漏れ・水没・天災（地震・噴火・津波を除く）等の外的要因に起因した保証対象機器の機能が正常に動作しなくなる等の故障（物損故障）を対象とすること。

③ バッテリー故障

ア バッテリーの消耗を除き保証の対象とすること。

イ 破損・水漏れ・水没等の故障は、修理又は代替機器と交換すること。

4 その他

① 盗難又は紛失も保証対象とすること。

② 端末1台につき1枚の保証書を発行し、端末納品時に同封すること。また、保証書には、保証窓口等を記載すること。