

長く安心して使用したい方に! 落下・水濡れ・画面割れもカバー /

Microsoft Complete

マイクロソフト コンプリート

| 保証内容 | 保証期間・サポート内容の比較 | | | |
|---|----------------|---|-----|-----|
| | メーカー標準搭載の保証 | Microsoft Complete | | |
| | | 2年版 | 3年版 | 4年版 |
|  ハードウェア保証^{*1} 製品の欠陥または不具合による機械的または電氣的な故障について補償を提供します | 1年間 | 2年間 | 3年間 | 4年間 |
|  技術サポート ハードウェア及びプリインストールされたソフトウェアに関するご質問をサポートいたします | 90日間 | 注意 Microsoft Complete の保証期間は、左記メーカー標準搭載の保証期間に「上乗せ」されるものではありません。ご加入いただいた日から、2年、3年、4年いずれかの保証期間が適用されます。 | | |
|  アクシデント時の交換対応^{*2} 落下や水濡れ、画面のヒビ割れといった偶発的な損傷に対して補償を提供します | 100% お客様負担 | | | |
| | | 上記の各期間中、2回まで 5,400円(税込)/回 にて交換可能 <small>※ 同欄アクセサリ類は1回まで</small> | | |

保証期間

Microsoft Complete にご加入時から最長 4 年間 (2 年、3 年、4 年からお選びいただけます。)

加入方法

右記いずれかの方法でご加入いただけます。

- 店頭で Surface 本体のご購入と同時にご加入
 本体ご購入の当日のみ可能です。(シリアル番号が不明な場合は付帯できません。)取り寄せ製品の場合は製品入荷時に付帯可能です。
- Surface 本体のご購入から 60 日以内に、裏面下部の「お問い合わせ・購入窓口」にお電話またはチャット、アプリでご加入
 お申し込みにあたり、Surface 本体の購入証明書、領収書、シリアル番号、Microsoft アカウントの情報が必要となります。「Microsoft Complete」に関する費用処理は、クレジットカード決済のみとなります。

Microsoft Complete 保証加入料(税込)

| 対象シリーズ | Surface Go | Surface Laptop Go / Pro 12 インチ / Laptop 13 インチ | Surface Pro | Surface Laptop | Surface Book / Laptop Studio | Surface Studio |
|--------|------------|--|-------------|----------------|------------------------------|----------------|
| 2年 | 11,880円 | 19,580円 | 16,280円 | 19,580円 | 31,438円 | 54,780円 |
| 3年 | 17,380円 | 22,880円 | 25,080円 | 28,380円 | 40,238円 | 66,880円 |
| 4年 | 22,880円 | 29,480円 | 33,880円 | 37,180円 | 49,280円 | 78,980円 |

保証対象外の修理・交換の費用については右記 QR コードよりご確認ください。

※ 対象モデルによって金額が変わります。 ※ 2026 年 5 月時点の情報です。



● Microsoft Complete に関する最新の情報は左記 QR コードからご確認ください。本チラシに記載の内容は 2026 年 5 月時点のものです。 ● 価格は税込です。
 ● 「ハードウェア保証」もしくは「アクシデント時交換」どちらかの保証が適用されるかにつきましては、マイクロソフト社にて製品状態を確認の上での判定となります。
 *1 サポートでの交換品は新品同様の製品水準を満たした整備済(リファビッシュ)製品となります。*2 水濡れ、落下などのアクシデント時交換免責額(自己負担額)。

「Microsoft Complete」サービス概要

Q：保証対象製品は？

A：Surface 本体、同梱アクセサリ類

Q：Microsoft Complete の保証対象外となる事項を教えてください。

A：故意による破損は対象外となります。（不慮の落下や、水濡れ、画面破損等に関しては保証の対象となります。）

また、弊社または Microsoft 認定の保守技術員以外の者によりなされた修正、調節、変更もしくは修理、通常の損耗、製品の錆、腐食、反り、曲がり、自然災害や火災などの偶発事件などによる不具合についても保証対象外となります。

Q：バッテリー膨張による反り、曲がり保証対象ですか？

A：保証期間中における自然故障の場合、保証対象となります。

※ 上記の内容は 2026 年 5 月 1 日以降に Microsoft Complete に加入された場合に適用されます。それ以前に加入された場合は、購入時点の製品約款に準拠します。自然故障判定にはマイクロソフト社の Surface Support 及び認定サポートによる診断が必要となります。

Q：バッテリー消耗により充電効率が悪い場合の対応は可能ですか？

A：保証期間中、無料で最大 1 回のバッテリー交換が可能です。

※ 上記の内容は 2026 年 5 月 1 日以降に Microsoft Complete に加入された場合に適用されます。それ以前に加入された場合は、購入時点の製品約款に準拠します。自然故障判定にはマイクロソフト社の Surface Support 及び認定サポートによる診断が必要となります。

Q：Microsoft Complete の「技術サポート」の内容について教えてください。

A：ハードウェア及びプリインストールされたソフトウェアに関するご質問をサポートいたします。

Q：偶発的な事故による不具合が 2 回まで保証されるとのことですが、初期不良の場合は、この 2 回に含まれますか？

A：初期不良は 2 回の交換に含まれません。なお、製品が購入日から 14 日以内に故障した場合、ご購入いただいた販売店に 14 日以内にお持ち込みいただければ、初期不良交換として新品への交換が可能ですので*、販売店へご相談ください。

※ 在庫状況によりお待ちいただく等、対応が異なる場合がございます。また、生産終了モデルや数量限定モデルなどの理由により再生品との交換となる場合があります。

Q：法人としての加入はできますか？

A：店頭で販売中の「Microsoft Complete」は個人向けの製品のため、法人の名義でのご加入はいただけませんが、法人のお客様でもご利用者ご本人名義で加入することは可能です。

Q：日本以外（海外）でも利用できますか？

A：Microsoft Complete を含む Surface デバイスの保証サービスは、購入した国でのみ有効です。日本で購入（加入）された場合は、海外では利用することはできません。

Q：保証サービス（修理依頼）の受付方法は？

A：連絡受付後、製品を下記サービスセンターへ着払いゆうパックにて送付していただきます。

※ 製品送付時の箱は返送されませんので、購入時の外箱を使用しないようご注意ください。

■ Microsoft Surface サポート

0120-54-2244

■ 製品発送先

マイクロソフト サービスセンター Quantum Solutions 気付
〒143-0001 東京都大田区東海 1-3-6 プロロジスパーク東京大田 3F

| | | |
|----|---------------------------|---|
| 備考 | 初期不良の場合 (ご購入から 14 日以内) | ご購入から 14 日以内の初期不良時のみ、店頭にて交換を承ります。その際、外箱を含めた付属品一式や、レシートが必要となります。付属品が欠如している場合は交換が出来ませんのでご了承ください。また、修理や返品は受付致しかねます。ご了承ください。 |
| | 故障修理・サポートをご希望の場合 | 故障の際の修理に関しては、交換対応となります。サポートに関しては、店頭で受付致しかねますので、Microsoft Surface サポート (0120-54-2244) または、Microsoft Surface チャットサポート (https://aka.ms/cdgdmd) をご利用ください。 |
| | 交換商品に関して | サポートでの交換品は新品同様の製品水準を満たした整備済 (リファービッシュ) 製品となります。また、Surface をサービスセンターに送付すると、Surface 上のすべてのデータは消去されるため、こまめなデータバックアップをお願い申し上げます。 |

■ お問い合わせ・購入窓口

Microsoft Complete に関する全般のお問い合わせはこちら

0120-54-2244

サポート時間 (祝日・指定休業日を除く)
平日 / 9:00~18:00 土日 / 10:00~18:00

※ サポートの受付時間は予告なく変更する場合がございます。

■ Microsoft Surface チャットサポート

<https://aka.ms/cdgdmd>

※ チャットサポートの受付時間は左記のお電話による受付時間と同じになっております。

※ チャットサポートのご利用には Microsoft アカウントの登録が必要となります。



■ Surface (アプリ) から加入

<https://aka.ms/jpcomp>

Surface 本体から Surface (アプリ) を起動し、「保証とサービス」から加入ができます。

※ Microsoft Complete は、Surface 本体購入日から 60 日以内にご加入が必要となります。