

Surface無償修理方法

購入後1年以内の場合、Microsoftに
無償で交換を依頼することが可能です

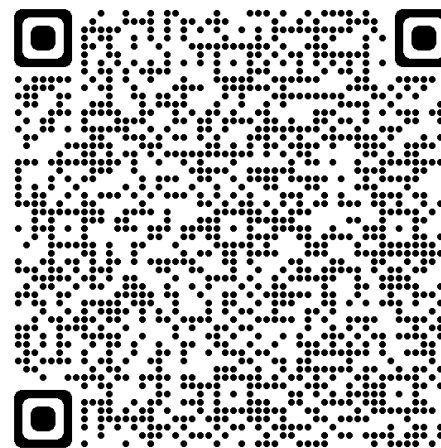
新しい Microsoft アカウントを作成する方法

Microsoft account

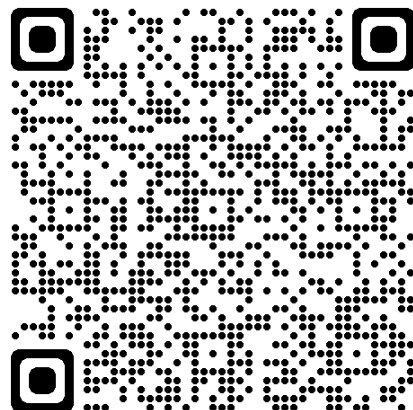
**スマホでも作れます！
すでに私用でアカウントを持っている人は
そちらを使えます。**

Microsoft アカウントを使用すると、1回のログインでさまざまな Microsoft 製品およびサービスにアクセスできます。セットアップ方法は次のとおりです。

- account.microsoft.com に移動し、**[サインイン]** を選択して、**[作成]** を選択します。
- 新しいメールアドレスを作成する場合は、**[新しいメールアドレスを取得]** を選択し、**[次へ]** を選択して、画面に表示される手順に従って操作します。



作成方法の動画はこちら→



修理に出すための準備をする

オンラインで交換プロセスを開始する

重要: サービス用に出荷された Surface デバイスを修理することはできません。交換する必要があります。お客様ができる場合は、データをバックアップすることを強くお勧めします。お客様のためにデータを復元することはできません。

<https://account.microsoft.com/devices> に移動し、以下の手順に従ってください。

1. お使いの Microsoft アカウントでサインインします。
2. サービスが必要なデバイスを選択し、**[注文の開始]** を選択します。登録されていない場合は、**[デバイスが表示されない場合]** を選び、デバイスを登録します。
3. 指示に従ってサービス注文を完了します。

学校のアカウントは

このプロセスでは使用できません。
先ほど作成した Microsoft アカウント
でサインインします。

Surface の電源が入る場合: Surface から別のコンピューター、ドライブ、または OneDrive などのクラウドストレージサービスに、すべての重要なファイルと情報を必ず保存してください。詳しくは、「Surface を修理に出す前の準備方法」をご覧ください。

作成したMicrosoftアカウントと故障したSurfaceGoを紐づける

デバイス

👤 デバイスを探す
サインインしているデバイスを探す

+ デバイスの登録
接続済みの2のデバイス

キックスタンドを開き、底部の近くにある数字の文字列を探します。



サインインした先で、修理に出したいSurfaceGoが表示されない場合はこの手順でアカウントとSurfaceGoを紐づけしてください。

デバイスの登録

Surface、Xbox、または関連アクセサリのシリアル番号を入力して、保証の状態を確認するか、サービス注文を作成します。その他のデバイスについては、デバイスを Microsoft アカウントに追加するを参照してください。

必要な言語や地域を選択します。

日本

シリアル番号を入力してください*

> シリアル番号を見つける方法

あなたがロボットではないことを確認しています

🔄 新規 🎧 オーディオ

表示された文字を入力

この情報を送信することにより、情報がMicrosoftのプライバシーに関する声明の条項に従って処理されることに同意します。


プライバシーに関する声明の条項に同意します

確認 キャンセル

デバイス

👤 デバイスを探す
サインインしているデバイスを探す

+ デバイスの登録
接続済みの3のデバイス

 DESKTOP-
Surface Pro 7

Surface
Surface Go 2 - 64GB M 4GB



Surface

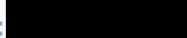
Surface Go 2 - 64GB M 4GB

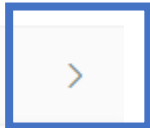
[詳細を見る](#)

🛡️ 保証期間を過ぎています
2022/7/4 に終了しました

紐づけに成功すると
このように修理に出したい
SurfaceGoが出てきます

📄 情報 & サポート

シリアル: 




[関連リンク](#) [ヘルプ & ラーニングを参照する](#) [デバイスの削除](#)

クリック↑

修理に出すためのプロセス


全デバイス

Surface

 このデバイスを削除
アカウントからリンクを解除する





名前 Surface
システムの種類 Surface Go 2 - 64GB M 4GB
シリアル番号 XXXXXXXXXX

 デバイスのカバレッジ
サービスのリクエスト、デバイスのカバレッジの管理など




Microsoft 制限付き保証
1年

 保証期間内
2023/6/1 に終了します

 注文を開始する

デバイスを修理に出す

注文を開始する

 ドキュメントのダウンロード

1 ドキュメント

制限付き標準保証.pdf

クリック

修理に出すためのプロセス

デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

問題についてもう少し詳しくお聞かせください

カテゴリ

カテゴリの選択

Device

Accessory

キャンセル 次へ



クリック

デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

問題についてもう少し詳しくお聞かせください

カテゴリ

Device

問題の種類

問題の種類の選択

① Surface をトラブルシューティングしてみましたか?
トラブルシューティングを行うことで、問題を解決し、修理のためにデバイスを送る必要をなくすることができる場合があります。一般的な問題のヘルプについては、Surface のヘルプ & ラーニング にアクセスしてください。

キャンセル 次へ

- Hinge Operation Issue → キックスタンドの留め具の問題
- Battery Won't Charge → 充電できない
- Safety Concern or Issue → 安全所の懸念または問題
- Audio Issue → 音声の問題
- System Performance → システムのパフォーマンス
- Turns on but won't start up → 電源は入るが起動しない
- ネットワーク接続
- Cracked Screen → 画面割れ
- Will not turn on → 電源が入らない
- 浮いた、外れた、または膨らんだ
- バッテリーを原因とする交換
- Display Issue → 画面の問題
- 物理的破損
- その他
- Touch Screen Issue → 画面のタッチができない問題
- 液体による損傷

あなたが直面している特定の問題について、発生場所、発生時刻、及び方法を含め、説明してください *

0/514 characters (Must be at least 10 characters)



↑理由を入力

↑近い理由を選択

修理に出すためのプロセス

デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

Surface 診断ツールキットを実行する

Surface 診断ツールキットを実行する

問題が発生しているデバイスで、このツールキットを使用して、ハードウェアのテストとドライバーの修正を行ってください。Windows 10/11 を実行している Surface デバイスで動作します。



今すぐダウンロード

このツールキットは 15 分かかりますが、問題によってはさらに時間がかかる場合があります。診断が完了したら、[デバイス] ページに移動して修理を続行します。

前へ 完了

画面割れなどの物理故障以外は、この診断ツールを実行しないと先に進まないようです。

デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

配送先住所を選択すると、ご利用可能な修理オプションを確認できます

① 配送品は、私書箱 (PO box、locked bag など)、または小包ロッカーには送信できません。

氏名
住所
都道府県
日本
電話番号

④ 新しい住所を入力してください

前へ 次へ

デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

配送先住所を選択すると、ご利用可能な修理オプションを確認できます

① 配送品は、私書箱 (PO box、locked bag など)、または小包ロッカーには送信できません。

氏名
住所
都道府県
日本
電話番号

④ 新しい住所を入力してください

前へ 次へ

修理に出すためのプロセス

デバイス サービスと修理

保証期限: 2023/6/1

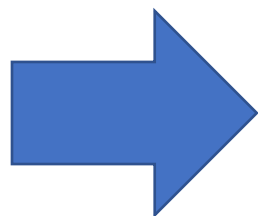
サービス メソッドを選択してください

保証対象 - スタダード交換 ¥0

問題のあるデバイスまたはアクセサリは、お客様ご自身の梱包材を使用して Microsoft に発送する必要があります。お客様の製品を受領して検査した後、類似した Microsoft 純正再生製品と交換いたします。報告されていない損傷があった場合、処理が遅れる可能性があります。その他のアクセサリを含めた場合、それらは返却されない可能性があるため、問題のある製品には同梱しないでください。

前へ 次へ

保証期間内なので0円で出ます



デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

配送方法を選択してください

日本郵便 持込み発送 ¥0

ゆうパック取扱い窓口にお持込み頂き、「着払いゆうパック」にてご発送ください。

日本郵便 集荷発送 ¥0

Courier scheduled by customer

前へ 次へ

修理に出す方法を選びます。
郵便局に持ち込むか、家まで集荷に来てもらうかを選んでください。

修理に出すためのプロセス

デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

配送方法を選択してください

❌ ❌ ❌ ❌ ❌

① 重要なお知らせ: 梱包の指示
特に指示がない限り、問題のあるデバイスを発送する際は、追加のアクセサリ (電源ユニット、ケーブル、Surface タイプ カバー、Surface ペンなど) を含めないでください。発送の際、元の小売用パッケージを使用すると返却されないため、ご注意ください。

② Your device is no longer covered
Your device is no longer covered by your Standard Limited Warranty and will require a paid out-of-warranty exchange. Replacement devices are non-refundable.

提供された情報を読み、承諾しました

前へ 次へ



デバイス サービスと修理

Surface
保証は 2022/7/4 で終了しました

支払いとレビュー

注文内容の確認

注文の概要

商品 (1 個):	¥29,868
配送費:	-
見積もり税額:	-

合計 **¥29,868 (税込)**

このボックスをオンにすると、Microsoft デバイス サービス注文のご契約条件を受諾し、以下に同意したものと見なされます:

- Microsoft がデバイスを受け取り、注文を処理した後では、修理サービスの取り消しや払い戻しを行うことはできません。

戻る

↑ クリック

内容は
次の頁

修理に出すためのプロセス

注文内容の確認

注文の概要

商品 (1 個):	¥0
配送費:	-
見積もり税額:	-

合計 **¥0**

- このボックスをオンにすると、Microsoft デバイス サービス注文のご契約条件を承認し、以下に同意したものと見なされます:
- Microsoft がデバイスを受け取り、注文を処理した後では、修理サービスの取り消しや払い戻しを行うことはできません。
 - 修理を行う際に部品が必要になったり、交換部品が欠落している場合は、交換部品 (リッドステートドライブ (SSD) など) について請求が行われる可能性があります。

注文を確定する

お気軽にお問合せください。
[お問い合わせ](#)

手順 1: 配送

配送先住所 [編集](#)

氏名
住所

都道府県 〒
日本
電話番号

発送方法 [編集](#)

標準 - 無料

手順 2: 注文の確認

ご注文完了メールを XXXXXXXXXX に送信します

- 特別なプラン、製品、サービス、イベントに関する Microsoft からのメールを受信することを希望します。

ご注文の商品

In Warranty - Standard Exchange
¥0
数量: 1

注文を確定する を押して完了してください。
アカウントを作成したメールのほうに、配送先などが記載されたメールが届いていますので確認してください。

修理に出すためのプロセス

Surfaceを発送する

修理を申し込む際に選択した発送方法で、Surfaceを修理に出しましょう。このとき、Microsoftに送付する必要があるのはSurface本体のみです。カバーやオーディオケーブルなどのアクセサリ類、そのほかの周辺機器などはすべて取り外してから送ります。また、繰り返しになりますが、大切なデータのバックアップは発送前にとっておかなければなりません。Microsoftで修理を行うと、Surfaceに保存されたデータはすべて消去されることに注意しましょう。

SurfaceがMicrosoftから届く

修理が完了すると、Surfaceが返送されて帰ってきます。納期は決まっていますが、早ければ3日ほど、長くかかっても12営業日ほどで修理を終えることが多いようです。手元に戻ったSurfaceは初期状態になっているので、元どおりの利用環境にするにはセットアップをやり直す必要があります。



お疲れ様でした！