

マイクロソフト デバイス サービス条件

お客様の居住地 (または法人の場合は、主たる営業地) が米国内である場合、第 20 条の仲裁および集団訴訟の権利放棄に関する規定に法的に拘束されます。同条の規定は、マイクロソフトとの紛争を解決する方法に関するお客様の権利に影響を及ぼすものです。同条の内容をよくお読みください。

1. はじめに

お客様は、マイクロソフト製デバイス (以下「マイクロソフト デバイス」といいます) 向けサービス (以下「本サービス」といいます) の依頼を提出することにより、このサービス条件および <http://support.microsoft.com> に掲載されているその他の適用規約、条件、方針または免責事項 (以下「本契約」といいます) を承諾し、これに同意したものとみなされます。本条件をよくお読みください。

本条件は、すべてのマイクロソフト デバイスに対する本サービス (修理、交換、払戻) に適用されます。本契約において、「マイクロソフト デバイス」とは、提供や販売が行われているノート PC、コンソール、アクセサリ、スタンドアロンの交換コンポーネント、交換用デバイスなど、マイクロソフトが製造したハードウェア デバイスを意味します。

本マイクロソフト デバイス サービス条件に同意しない場合は、サービス要求を提出できません。

2. マイクロソフト デバイス サービス条件の変更

マイクロソフトは、通知を要せず、いつでもこのマイクロソフト デバイス サービス条件を更新できます。お客様は、新しいサービス要求を提出する前に本条件の内容を把握する責任を負います。Web サイトの使用やサービス要求の提出を継続した場合、変更後の条件に同意したものとみなされます。更新の内容は、その掲示後に提出されたサービス要求のみに適用されます。

3. 保証および保護プランの適用

本契約と、マイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証またはお客様が購入し、お客様のマイクロソフト デバイスに適用される延長保証もしくは偶発的損害保護プラン (以下「保護プラン」といいます) との間に相反する規定がある場合、適用されるマイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証または保護プランの規定が本契約に優先します。**お持ちのマイクロソフト デバイスの購入証明書を必ず保管しておいてください。**お客様のマイクロソフト デバイスに、無償の保証サービスや保護プランの適用を受ける資格について疑義が生じた場合、マイクロソフトはお客様に購入証明書の提出を求めることができます。

4. 未成年者による使用の制限

18 歳または居住先の州、地方または国における成年に達していないお客様がサービス要求を提出することはできません。

5. お客様の個人データの使用

マイクロソフトは、お客様のプライバシーを重視しています。マイクロソフトは、注文履歴といったお客様の個人データを、[Microsoft プライバシーに関する声明](#)の規定に従って取り扱います。

6. 請求およびアカウント情報の正確性

お客様は、マイクロソフト デバイスに対する本サービス要求を提出する場合、マイクロソフトがお客様との取引を完了し、必要に応じてお客様に連絡を取ることができるよう、最新、完全かつ正確な支払情報、アカウント情報および連絡先情報を提供するとともに、速やかに最新の状態に更新することに同意するものとします。

7. 支払

マイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証または保護プランに、お客様のマイクロソフト デバイスに対する本サービスが含まれる場合を除き、お客様は、(マイクロソフトのカスタマー サービス代理店を介して電話で、またはオンラインで) サービス要求を行う際に本サービスの見積もり料金を支払うことに同意するものとします。見積もり料金には、本サービスに必要なすべてのパーツと人件費、診断テスト、送料、適用される税金が含まれる場合があります。Advanced Exchange サービスについては、下記の第 16 条の規定を参照してください。

8. 本サービスのキャンセル

マイクロソフトがサービス要求を受け取った後で、お客様が本サービスをキャンセルしたり、本サービスの払戻を受けたりすることはできません。お客様から本サービスを受けるために送られたマイクロソフト デバイスをマイクロソフトが受け取り、修理品または交換品をお客様に発送した時点で、また、Advanced Exchange サービスの場合は、Advanced Exchange デバイスをお客様に送付した時点で、本サービスのキャンセルや払戻は認められません。

9. 輸送中の損傷に関する責任

お客様は、本サービスを受けるためにマイクロソフト デバイスを送付する場合、その輸送中に損傷が生じないように適切に梱包する責任を負います。お客様はまた、本サービスを受けるための輸送中におけるマイクロソフト デバイスの紛失や損傷を補償範囲に含む保険に加入する責任を負います。本サービスを受けるための輸送中、お客様のマイクロソフト デバイスに何らかの損傷が生じた場合、マイクロソフトからお客様にその旨を通知します。マイクロソフトがマイクロソフト デバイスの引き渡しを受ける前に発生した損傷については、お客様の責任となります。

マイクロソフトから返送されたマイクロソフト デバイスが損傷した状態で届いた場合、お客様は、損傷したマイクロソフト デバイスを受け取ってから 2 営業日以内に、<https://support.microsoft.com/contactus> からマイクロソフトに通知しなければなりません。マイクロソフト デバイスを受け取ってから 2 営業日以内に、お客様が損傷に関してマイクロソフトへのお問い合わせを行わなかった場合、その損害についてはお客様の責任となります。

10. データ転送およびソフトウェア インストール

お客様は、本サービスを受けるためにマイクロソフト デバイスをマイクロソフトに送付する前に、そのデバイスに保存されているすべてのデータやファイルをバックアップし、すべてのデータを削除または消去し、すべてのアクセサリを取り外す責任を負います。Surface 製品については、「[Surface を修理に出す前の準備方法 - Microsoft サポート](#)」をご覧ください。お客様のマイクロソフト デバイスに対し包括的なテストおよび診断を実施するために、お客様のデバイスは元の工場出荷時の状態に戻されます。このプロセスにより、お客様のデバイス上のアプリケーションと個人データがすべて消去されます。

お客様は、本サービスに情報の移転やソフトウェアのインストールを伴う場合、お客様が (1) 当該情報をコピーする法的権利を有しており (マイクロソフト デバイスに違法なファイルやデータが含まれていないことを確認することを含みます)、かつ (2) ソフトウェア ライセンスの条件に同意する法的権利を有している場合で、さらに、本サービスの実施に当たりマイクロソフトによる当該情報の移転を許可し、ソフトウェア ライセンスの条件を承諾する場合に限り、本サービスを要求できます。

本サービスに起因するデータやアプリケーションの損失、復旧または侵害について、また、機器の使用不能について、マイクロソフトは責任を負いません。

11. 所有物の放棄

マイクロソフトは、お客様による本サービスの承認時に提出を受けた郵送先住所にマイクロソフト デバイスを送付します。ただし、マイクロソフトが本サービス要求の処理を開始する前であれば、マイクロソフトのカスタマー サポート チームに連絡することで郵送先住所を変更できます。郵送先住所の変更には、既存のサービス要求をキャンセルした上で、新しいリクエストを作成することが必要になる場合があります。郵送先住所に配達できなかったためにお客様のデバイスがマイクロソフトに返送された場合、マイクロソフトは別の住所を確認するためにお客様への連絡を試みます。マイクロソフトまたはその代理店がお客様のデバイスを配達することができる住所を、最初の配送から 60 日以内にお客様が提示しない場合、マイクロソフトはお客様のデバイスが放棄されたとみなし、その旨をお客様に通知します。これによってお客様のデバイスが放棄されたとみなされた場合、マイクロソフトは適用される法令に従って、お客様のマイクロソフト デバイスを処分することができます。具体的には、マイクロソフトは、未払の本サービスに対する支払のために、相対売買または公売でお客様のデバイスを販売することができます。マイクロソフトは、未払の料金について法定およびその他の法令に基づく担保権を有します。

12. 他の所有物に対する責任

本サービスを受けるためにマイクロソフト デバイスを送付する際、その他の所有物を一緒に送付しないでください。その他の所有物とは、お客様によるサービス要求の対象外であるマイクロソフト製アクセサリのほか、サードパーティ製のあらゆる製品やアクセサリ、ゲームなどを指します。マイクロソフト デバイス以外の所有物がお客様からマイクロソフトに送付された場合、それがマイクロソフト デバイスに固定されていたとしても、その所有物の紛失についてはお客様の責任となります。本サービスに必要な品目やその代替品を除き、マイクロソフトは、その他の所有物がお客様に返却されることを保証しません。

13. デバイス サービス プロセス

- 本サービスを受けるマイクロソフト デバイスが故障している場合は、「[Microsoft の保証を確認し、サービスの注文を作成する - Microsoft サポート](#)」を確認してプロセスを開始してください。
- お客様は、マイクロソフトまたはその認定サービス プロバイダー以外の者がお客様のマイクロソフト デバイスの改修や修理を行っている場合、サービス注文プロセスの中でその旨をマイクロソフトに通知しなければなりません。マイクロソフトは、マイクロソフト以外の者が行った改修や修理に起因するマイクロソフト デバイスの損傷について責任を負いません。マイクロソフト以外の者が行った改修や修理に起因する損傷のために、マイクロソフトが本サービスを実施できない場合、マイクロソフトは、お客様から許可を得て有償で本サービスを実施するか、またはいかなる責任も負うことなく、未修理のマイクロソフト デバイスを返却することができます。
- 第 10 条に規定されるとおり、お客様のデバイスはテスト中に元の工場出荷時の状態に戻されます。テストの実施後、お客様のデバイスが設計どおりに機能することが確認できた場合、かかるデバイスは元の工場出荷時の設定でお客様に返却されます。
- 材質上または製造上の瑕疵を理由として、マイクロソフト デバイスが保証期間中に通常の使用条件下で故障したと判断した場合、または発生した故障がお客様の購入した保護プランの補償範囲内である場合、マイクロソフトは、(自らの選択で) 当該デバイスまたは瑕疵のあるパーツの修理または交換を行うか、マイクロソフト デバイスの返却を受けて購買価格の払戻を行います。ただし、お客様の現地法に別段の強行規定がある場合はこの限りではありません。お客様の現地法に別段の強行規定がない限り、修理には、新品または再生品のパーツを使用でき、また交換の場合は、新品または再生品のユニットに交換できます。ユニットの交換時、マイクロソフトは、独自の裁量により、同じユニット モデルを使用するか、または同じユニット モデルが入手不可能な場合は、そのモデルと形状、機能、パフォーマンスおよび色が最も近い別のモデルを使用することができます。
- マイクロソフトによる交換対象となったマイクロソフト デバイスやそのデバイスのパーツの所有権はすべてマイクロソフトに帰属します。

14. 特別エディションのマイクロソフト デバイス

特別エディションのマイクロソフト デバイスが本サービスのために送付された場合、マイクロソフトは、送付されたユニットを返送するか、同一または類似の特別エディションのマイクロソフト デバイスを返送するよう商業上合理的な努力を払いますが、それが不可能な場合があります。これは、修理の対象範囲や本サービスの実施時における入手可能性によって異なります (特別エディションは入手不可能になる可能性があります)。マイクロソフトは、特別エディションのマイクロソフト デバイスを類似または上位のマイクロソフト デバイスと交換する権利を留保します。第 13 条に規定されるとおり、マイクロソフトによる交換対象となった特別エディションのマイクロソフト デバイスやそのデバイスのパーツの所有権はすべてマイクロソフトに帰属します。

15. 本サービスの対象外

- 15.1 対象外 - 保護プラン。保護プランに固有の適用除外や制限事項については、購入した保護プランの利用規約を確認してください。
- 15.2 対象外 - マイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証。お客様の現地法で許容される範囲において、以下のいずれかに該当する場合、マイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証の対象外となり、マイクロソフト は有償であっても本サービスを提供する責任を負いません。(a) マイクロソフト または認定リセラー以外の者から購入したマイクロソフト デバイス、(b) マイクロソフト 以外の者が製造、ライセンスまたは供給を行っている製品、アプリケーションまたはサービス (マイクロソフト 以外の者が製造やライセンスを行っているゲームやアクセサリ、「海賊版」ゲームなど) によって引き起こされた損傷、(c) シリアル番号や IMEI 番号が改変または除去されているマイクロソフト デバイス、(d) 外的要因 (落下、液体接触、換気が不十分な場所での使用など) によって引き起こされた損傷、(e) ユーザー マニュアル、技術仕様、またはマイクロソフト によるその他の指示に準拠していない使用によって引き起こされた損傷、(f) マイクロソフト またはその認定サービス プロバイダー以外の者による修理や改修によって引き起こされた損傷や、他社製のパーツの使用によって引き起こされた損傷、(g) 傷やへこみといった外観上の損傷や、通常損耗の結果であると合理的に推測できる損傷、(h) ハッキング、クラッキング、ウイルスなどのマルウェアや、サービス、アカウント、コンピューターシステムまたはネットワークへの不正アクセスによって引き起こされた損傷、(i) 次のような悪意のあるコード、マルウェア、ボット、ワーム、トロイの木馬、バックドア、悪用、チート、詐欺、ハッキング、診断の非表示などのメカニズムにより、マイクロソフト デバイスのソフトウェアやハードウェアが変更され、その動作や機能が改変されている場合。
- i. セキュリティまたはコンテンツ保護メカニズムを無効にすることを目的としているもの。
 - ii. 利用者に対し、不正な利益を与えたり、他の利用者によるインターネットの利用を損なったりすることを目的としているもの。
 - iii. マイクロソフト やその他の第三者を欺いたり、不正を働いたりすることを目的としているもの。
 - iv. マイクロソフト デバイスまたはマイクロソフト のシステムに損害を与える可能性があるもの。

お客様は、マイクロソフト デバイスをマイクロソフト に送付する前に、電話、認定サービス プロバイダーまたはオンラインで、正式なサービス注文を要求しなければなりません。サービス注文の要求が行われなかった場合、または本サービスの対象外となる上記のいずれかの条件に該当する場合、マイクロソフト は、サービスを実施することなくマイクロソフト デバイスをお客様に返送できるものとします。

15.3 保証サービスの対象外。マイクロソフトは、お客様のマイクロソフト デバイスの診断テストや検査を行う権利を有し、診断の料金を請求できるものとします。マイクロソフトは、マイクロソフト デバイスが以下のいずれかに該当する場合、有償であっても本サービスを提供する責任を負いません。(a) マイクロソフト、認定販売店または認定リセラー以外の者から購入した場合、(b) デバイス上のソフトウェア、アプリケーションまたはデータと互換性がないために不具合が生じた場合、(c) マイクロソフト以外の者が製造したパーツの欠陥のために不具合が生じた場合、(d) シリアル番号や IMEI 番号が改変または除去されている場合、(e) 乱用、放置、誤用、誤ったインストール、またはマイクロソフトやその認定サービス プロバイダー以外の者が行った修理によって不具合が生じた場合、(f) ハッキング、クラッキング、ウイルスなどのマルウェアや、サービス、アカウント、コンピューターシステムまたはネットワークへの不正アクセスによって損傷が生じた場合、(g) 次のような悪意のあるコード、マルウェア、ボット、ワーム、トロイの木馬、バックドア、悪用、チート、詐欺、ハッキング、診断の非表示などのメカニズムにより、ソフトウェアやハードウェアが変更され、その動作や機能が改変されている場合。

- i. セキュリティまたはコンテンツ保護メカニズムを無効にすることを目的としているもの。
- ii. 利用者に対し、不正な利益を与えたり、他の利用者によるインターネットの利用を損なったりすることを目的としているもの。
- iii. マイクロソフトやその他の第三者を欺いたり、不正を働いたりすることを目的としているもの。
- iv. マイクロソフト デバイスまたはマイクロソフトのシステムに損害を与える可能性があるもの。

お客様は、マイクロソフト デバイスをマイクロソフトに送付する前に、電話、認定サービス プロバイダーまたはオンラインで、正式なサービス注文を要求しなければなりません。サービス注文の要求が行われなかった場合、または本サービスの対象外となる上記のいずれかの条件に該当する場合、マイクロソフトは、サービスを実施することなくマイクロソフト デバイスをお客様に返送できるものとします。

16. Advanced Exchange サービスに適用される追加条件

一部の国や特定の製品では、マイクロソフトが提供する Advanced Exchange サービス (以下「AES」といいます) を利用できる場合があります。AES を利用すると、マイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証またはお客様が購入した市販のマイクロソフト保護プラン (拡張ハードウェア サービスまたは Microsoft Complete) の対象となるマイクロソフト デバイスをマイクロソフトが受領する前に、交換用デバイス (Advanced Exchange デバイス) がお客様に発送されます。

Advanced Exchange デバイスは、お客様がサービス要求で指定した場所に発送されます。

マイクロソフト デバイスが AES の対象である場合、または AES が利用可能な本サービスの要求時に「AES」を選択した場合、お客様は、以下の条件に同意するものとします。

1. お客様は、マイクロソフトが Advanced Exchange デバイスを発送した日付から 10 日以内 (以下「返送期間」といいます) に、本サービスを受けるマイクロソフト デバイスをマイクロソフトに発送しなければなりません。
2. お客様のマイクロソフト デバイスが損傷している場合、またはマイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証や保護プランで対象外とされている場合は、AES を利用できません。
3. Advanced Exchange デバイスは、前払いの配送先住所ラベルを同梱して発送されます。
4. Advanced Exchange デバイスが入っていた箱と同梱されている前払いの配送先住所ラベルを使用して、お客様のマイクロソフト デバイスを返送してください。返送期間内にマイクロソフト デバイスを発送しなければなりません。
5. 本サービスを受けるマイクロソフト デバイスの返送を確保するため、マイクロソフト は有効なクレジットカード番号の提供をお客様に求めることができます。
6. (a) 返送期間内にお客様からマイクロソフト デバイスが返送されなかった場合、(b) マイクロソフト デバイスがマイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証または保護プランの補償期間を過ぎているか、対象外である場合、または (c) 返送されたマイクロソフト デバイスのシリアル番号がサービス要求の申告内容と一致しない場合、Advanced Exchange デバイスの小売価格と同額の料金をお客様に請求します。その際、お客様からクレジットカード番号の提供を受けていた場合、料金がそのままお客様のクレジットカードに請求されます。それ以外の場合にクレジットカードへの請求が行われることはありません。

AES が利用可能かどうかは、製品や市場によって異なり、その条件が変更される場合もあります。ご質問がある場合は、サポート (<http://support.microsoft.com>) にお問い合わせください。

17. 本サービス後の限定的保証

本サービスの提供に当たり、マイクロソフトは、(1) 合理的な水準で本サービスを実施すること、および (2) マイクロソフト メーカーの限定的ハードウェア保証もしくは保護プランの残存期間 (適用される場合)、または本サービスの実施から 90 日間のうち、いずれか長い方の期間、本サービスで使用するすべての部材や製造物に瑕疵がないことを保証します。本サービス後の保証は明示の保証です。90 日間の保証期間中、提供された本サービスに不適合があった場合または交換用の

パーツや製品に瑕疵が生じた場合、マイクロソフトは、(1) 自己の選択により、交換用パーツ (新品、中古品または再生品) を使用して該当パーツ・製品の修理を行うか、(2) 該当パーツ・製品を同等のパーツ・製品 (新品、中古品または再生品) と交換するか、または (3) 本サービスの支払額をお客様に払い戻します。

18. 特定の損害賠償の排除および責任制限

お客様の現地法に別段の規定がある場合 (例: ケベック州法) を除き、マイクロソフトによる保管中にデバイスの損傷や紛失が生じた場合、マイクロソフトが負う責任は、そのマイクロソフト デバイスの修理や交換にかかる費用に制限されます。この責任制限条項にかかわらず、お客様の現地法で損害賠償請求が認められているときは、原因の如何にかかわらず、お客様のマイクロソフト デバイスに対する本サービスの提供に関連して損害が生じた場合、マイクロソフトの過失によるものか、その他の事由によるものかを問わず、その損害についてマイクロソフトがお客様に対して負う責任の合計は、(i) マイクロソフト デバイスの修理または交換にかかる費用、または (ii) 本サービスに対してお客様がマイクロソフトに支払った総額のうち大きい方の金額に制限され、それがお客様の得られる唯一の救済措置となります。マイクロソフトは、逸失利益または収益の損失など、間接的損害、特別損害、懲罰的損害、または結果的損害についていかなる責任も負いません。マイクロソフトは、本サービス履行中に生じたデータまたはソフトウェア アプリケーションの損失または損傷についていかなる責任も負いません。

19. 下請業者

マイクロソフトは、お客様のマイクロソフト デバイスに対するサービスを提供するために、第三者のサービス業者を使用することができます。

20. お客様の居住地 (または法人の場合は、主たる営業地) が米国内である場合における拘束力のある仲裁および集団訴訟の権利放棄

マイクロソフトは紛争の回避に努めていますが、紛争が発生した場合、お客様とマイクロソフトは、紛争通知の受領から 60 日間、非公式に紛争の解決を図ることに合意します。解決できなかった場合、お客様とマイクロソフトは、連邦仲裁法 (以下「FAA」といいます) に基づく米国仲裁協会 (以下「AAA」といいます) による拘束力のある個別の仲裁に付託するとともに、判事または陪審員による裁判所への提訴を差し控えることに合意します。この場合、中立的な仲裁人が決定を下し、仲裁人の決定は、FAA に基づく限定された再審理権を除き、最終的なものとなります。集団訴訟、集団仲裁、司法長官による民事訴訟、公的な差し止め請求、および任意の者が代表者として行うその他の訴訟や救済の請求は、認められません。また、当事者全員の同意なくして個別の手続を併合することもできません。「マイクロソフト」には、マイクロソフトとマイクロソフト関連会社を含みます。

- a. **対象となる紛争** — IP を除くすべて。「紛争」という用語は、最大限広義に解釈されます。「紛争」という用語には、契約、保証、不法行為、法令、規制など根拠となる法理にかかわらず、マイクロソフト デバイス、提供または販売された交換用デバイス、本サー

ビス、価格、マーケティング、通信、お客様の購入取引、料金請求または本契約に関連して、お客様とマイクロソフトとの間で生じたあらゆる請求と論争を含みます。ただし、お客様、お客様のライセンサー、マイクロソフトまたはマイクロソフトのライセンサーの知的財産権の執行や有効性に関連する紛争を除きます。

- b. **仲裁前における紛争通知の送達。**お客様は、マイクロソフトの顧客サービス担当者が解決できない紛争があり、仲裁に付託しようとする場合、まず、個別の紛争通知を **Microsoft Corporation (宛先: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399)** に送付するか、オンラインでフォームを送信しなければなりません。紛争通知フォームは、<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499> から利用できます。フォームに必要事項をすべて入力してください。マイクロソフトがお客様に紛争を提起する場合も同様の手順を講じます。この紛争通知は、仲裁を開始するための前提条件となるものです。適用されるすべての出訴期限は、個別の紛争通知が適切に提出された日付から、本第 20 条に基づき仲裁が適切に提起された最初の日付までの間、進行が停止します。
- c. **少額裁判所の選択。**お客様とマイクロソフトのいずれも、少額裁判所の要件を満たしており、個別の救済を求める個別訴訟である場合に限り、紛争通知の送達に代えて、他方を相手取り少額裁判所に提訴できるものとします。その場合、お客様の居住国 (または法人の場合は、主たる営業地) に所在する少額裁判所に提訴しなければなりません。
- d. **仲裁手続。**すべての仲裁は、AAA の商事仲裁規則 (ただし、個人のお客様がマイクロソフト デバイスを個人または家庭の用途で使用している場合、または、お客様が個人かどうかを問わず、マイクロソフト デバイスの用途にかかわらず、75,000 ドル未満の紛争の場合は、AAA の消費者仲裁規則) に基づいて、AAA が実施します。詳細については、www.adr.org を参照してください。本契約と適用される AAA 規則との間に矛盾する内容がある場合は、本契約に準拠します。仲裁を開始するには、仲裁請求フォーム (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497>) を AAA に提出するとともに、その写しをマイクロソフトに郵送してください。仲裁請求フォームには、お客様とお客様の請求に関する具体的な情報を記載しなければなりません。25,000 ドル以下の紛争では、仲裁人が対面による聴聞会を開く正当な理由があると判断した場合を除き、すべての聴聞は電話またはテレビ会議で行われます。対面による聴聞会は、お客様の居住地 (または法人の場合は、主たる営業地) で行われます。仲裁人は、裁判所と同じ損害賠償請求を個別のお客様に認めることができます。仲裁人は、お客様による個別の請求に応じて、宣言的救済または差し止め命令による救済を認めることができます。ただし、これは、お客様に対してのみ個別に認めることができるもので、非当事者に影響を与える救済を認めることはできません。

仲裁人は、裁判所が排他的な権限を有するものを除き、次のすべての事項について裁定を下します。(i) 仲裁可能性のほか、この仲裁合意の成立、存在、範囲、妥当性、拘束力についての判断、(ii) 両当事者が仲裁前要件 (個別の紛争通知や仲裁請求フォームなど) を遵守しているか否かの判断、(iii) 集団訴訟・手続、代表訴訟・手続、司法長官による民事訴訟・手続、併合訴訟・手続、公的な差し止め請求の禁止の強制、および (iv) 本契約に抵触する仲裁手続の差し止め。

お客様の紛争通知に伴う請求が他の 24 件以上の顧客請求に類似しており、それらの弁護人をお客様と同じ弁護士または相互に連携関係にある弁護士が務めている場合、お客様とマイクロソフトは、それらの請求が「関連事件」に当たることに合意します。関連事件の場合、最大 50 件の個別仲裁を一括で同時に提起できます。その場合、それらの個別仲裁は次の方法で解決されます。(i) 各当事者は、本第 20 条に基づく個別仲裁において、第 1 群として関連事件から最大 25 件を選択して提起し、解決を図ります。(ii) 最大 50 件の個別仲裁のうち第 1 群が解決されるまで、その他の関連事件の提起や起訴はできません。(iii) 第 1 群の解決後、両当事者が残りの関連事件を非公式に解決できない場合、第 2 群を提起できます。各当事者は、本第 20 条に基づく個別仲裁において、第 2 群として解決を図る関連事件を最大 25 件まで選択できます。両当事者がすべての関連事件を非公式にまたは個別仲裁を通じて解決するまで、この一括個別仲裁のプロセスを続けます。裁判所は、本項の執行（本項が特定の一連の請求に適用されるかどうかの判断を含みます）を行う排他的な権限を有し、また、本項に抵触する仲裁の提起や起訴を差し止める排他的な権限を有します。

e. **仲裁手数料および支払**

- i. **75,000 ドル未満の紛争。**(i) 紛争が 75,000 ドル未満であり、かつ仲裁の開始前に (ii) お客様が本契約上の仲裁前要件（該当する場合は、関連事件の条項を含みます）をすべて満たしている場合、マイクロソフトは、お客様の申立手数料を速やかに払い戻し、AAA と仲裁人の手数料と費用を支払います。それ以外の場合、申立手数料および AAA と仲裁人の手数料と費用の支払については、AAA 規則に準拠します。仲裁の裁定において、仲裁人によるお客様への裁定額が、仲裁人の選任前にマイクロソフトが最終的な書面で提示した金額を上回る場合、マイクロソフトは、お客様に対し、(i) 裁定額または 1,000 ドル（いずれか高い方）、および (ii) お客様が負担した合理的な弁護士費用およびお客様の弁護士がお客様の個別仲裁に関連して負担した合理的な費用（専門家証人にかかる手数料や費用を含みます）を支払います。
 - ii. **75,000 ドル以上の紛争。**申立手数料および AAA と仲裁人の手数料と費用の支払については、AAA 規則に準拠します。
- f. **可分性。**すべての上訴が尽きた後、いずれかの請求や救済請求に関して、裁判所が本第 20 条のいずれかの部分を執行不能と判断した場合、両当事者は、それ以外の請求または救済（公的な差し止め命令による救済の請求など）を裁判所に提起する前に、仲裁対象のすべての請求と救済について仲裁裁定に委ねることに合意します（この場合、仲裁人は、裁判所がその救済請求を検討する前に、責任および個別救済に関する裁定を下します）。それ以外の場合、第 20 条の他の部分が執行不能と判断された場合でも、残りの部分は引き続き有効に存続します（この場合、裁判手続の開始前に仲裁裁定を下します）。

21. 法の選択および紛争解決地

米国。お客様の居住地 (または法人の場合は、主たる営業地) が米国の場合、本契約の解釈、本契約の違反に対する申立およびその他すべての申立 (消費者保護、不正競争、黙示の保証、および不法行為に関する申立を含みます) については、抵触法の原則にかかわらず、お客様が居住する州 (または法人の場合は、主たる営業地のある州) の法律に準拠します。ただし、仲裁に関するすべての規定は FAA に準拠します。お客様は、本サービスまたは本契約に関連して生じるすべての紛争について、(仲裁や少額裁判所ではなく) 法廷で取り扱う場合は、米国ワシントン州キング郡の州裁判所および連邦裁判所が専属管轄権を有し、同地を裁判地とすることに同意します。

カナダ。お客様の居住地 (または法人の場合は、主たる営業地) がカナダの場合、本契約の解釈、本契約の違反に対する申立およびその他すべての申立 (消費者保護、不正競争、黙示の保証、および不法行為に関する申立を含みます) については、抵触法の原則にかかわらず、お客様が居住する州 (または法人の場合は、主たる営業地のある州) の法律に準拠します。お客様は、本サービスまたは本契約に関連して生じるすべての紛争について、オンタリオ州の裁判所が専属管轄権を有し、同地を裁判地とすることに同意します。

その他。お客様の居住地 (または法人の場合は、主たる営業地) が米国またはカナダ以外の場合、本契約の解釈、本契約の違反に対する申立およびその他すべての申立 (消費者保護、不正競争、黙示の保証、および不法行為に関する申立を含みます) については、抵触法の原則にかかわらず、お客様が居住する国 (または法人の場合は、主たる営業地のある国) の法律に準拠します。

22. 完全合意、可分性、不可抗力

本契約は、お客様のマイクロソフト デバイスに対する本サービスに関するお客様とマイクロソフトの間の完全なる合意です。マイクロソフトは、本契約のいかなる相違または変更も承認しません。本契約のいずれかの条項が、無効または執行不能と判断された場合、かかる無効または執行不能な規定は、元の規定の意図に最も近い有効かつ執行可能な規定と差し替えられたとみなし、本契約の残りの条項は引き続き効力を有するものとします。第 20 条 (仲裁および集団訴訟の権利放棄) が執行不能と判断された場合は、第 20 条 f の定めに従います。本条と第 20 条 f との間に矛盾がある場合、第 20 条 f の規定が優先します。マイクロソフトは、マイクロソフトが合理的に制御できない事由に起因する本サービスの不履行または履行遅滞について責任を負いません。

23. カリフォルニア州の消費者向けの注意事項

要求に応じた修理の見積もり (カリフォルニア州事業・職業法第 9844 条) は、サービス ディーラーにより書面でお客様に提供されます。サービス ディーラーは、お客様による事前の同意なく、完了した作業および提供したパーツについて、見積もり金額を超える請求を行うことはできません。書面で提供する場合、サービス ディーラーは、書面による修理見積もりを作成するために誤動作の性質を判断するにあたって提供したサービスについては、合理的な料金を請求することができます。詳細については、Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814 までお問い合わせください。

カリフォルニア州のマイクロソフト デバイスの購入者は、保証期間中にデバイスに対するサービスおよび修理を受ける権利を有します。保証期間は、保証修理のためにデバイスが購入者の管理を離れていた日数分延長されます。保証期間中に瑕疵が見つかった場合、その瑕疵が是正されるまで保証期間は満了しません。

また、購入者の制御を超える事情により保証修理の実施が遅延した場合、保証修理により瑕疵が是正されず、修理の完了から 60 日以内に購入者が修理の不備を製造元または販売者に通知した場合も、保証期間が延長されます。合理的な回数の試行後も瑕疵が是正されなかった場合、購入者は、デバイスを返却して交換または払戻を求めることができます。ただし、いずれの場合も、使用状況に応じた合理的な金額を差し引くことを条件とします。期間の延長がなされても、購入者が他の法令に基づいて有する保護または救済には影響を及ぼしません。

最終更新: 2023 年 9 月

©2023 Microsoft Corporation. 無断複写・転載を禁じます。