

パソコンの延長保証を上手に活用するためのポイント
(Ver.1.0)

2018年3月

一般社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)

情報・産業システム部会

PC・タブレットユーザサポート専門委員会

はじめに

最近、パソコンを購入し利用するにあたり、延長保証に加入するユーザーが増えています。延長保証は、パソコンの故障等のリスクに対応する重要な選択肢となっています。ここでは、延長保証の特徴や種類、選択のポイントなどをご説明いたします。

1. メーカー保証

延長保証のご説明に入る前にその前提となる、メーカー保証についてご説明します。

通常、パソコンには製品の品質を保証するために、パソコンメーカーが発行した保証書が添付されており、保証期間中においては原則無償で修理できることが記載されています。

ユーザーは保証書を大切に保管する必要がある、故障時にはその保証書と購入した際のレシート等を併せて提示することで保証規定に基づき無償修理を受けることができます。よって、メーカー保証の「保証」とは、「故障しないこと」を保証しているものではなく、保証期間中のハードウェア故障に関して、「無償で修理できること」を意味しています。ちなみに、ソフトウェアに関する、トラブルや技術サポートは保証書の無償修理の対象外である場合が一般的です。

保証書には、保証規定等と称される、保証期間中にメーカーが行う無償修理の範囲、条件、具体的な保証期間等の事項が記載されています。このような保証に関する規定の詳細は、後々のトラブル等を防ぐため、パソコン購入後に予めご確認していただくことをお勧めします。（パソコンメーカーのメーカー保証は、いわゆる自然故障のみの対応であり、次の①～④の場合にはメーカー保証の対象外となります。①地震・落雷等の天災、②水こぼし、落下、衝撃等のお客様の不注意・過失による破損、③有寿命部品または消耗部品の磨耗劣化等で部品交換が必要な場合、④その他保証規定に保証外として規定する事項）

また、パソコンのメーカー保証期間は、ご購入後1年間が一般的となっています。

2. 延長保証とは？

パソコンメーカーや量販店等より、通常のメーカー保証に加えて、さらに保証期間等を上乘せした延長保証サービスが提供（通常はオプションとして販売）されています。

今回はそれらのサービス一般を「延長保証」（「長期保証」等と呼ぶこともあります）と呼ぶことにします。

例えば、通常、「3年保証」と称するサービスでは、通常のメーカー保証1年間に加え、更に同様の保証適用期間を2年間延長し、計3年間の保証期間ということになります。

また、一概に延長保証といっても、申込期間、加入場所、加入料金、支払方法、保証期間、保証範囲、自己負担金額、保証上限（金額、回数等）などで様々な違いがあります。

近年、個人向けのパソコンにおいては、半数程度のユーザーが延長保証に加入されているようです。ユーザーがパソコンの延長保証に加入される理由としては、主に以下の理由があげられます。

「保証期間経過後の修理代金が予想以上に高い」

「メーカー保証期間（1年間程度）が短い」

「保証期間後の比較的短い間に壊れたことがある」

パソコンの延長保証を上手に活用するためのポイント(Ver.1.0)

「支障がない限り、パソコンを長く使いたい」※

※「内閣府主要耐久消費財の買換え状況調査(2016年)」より、パソコンの平均使用年数は約6年となっています。パソコンの買換えをする一番大きな理由は故障です(56.7%)。

3. 延長保証に加入する場所(方法)

パソコンの延長保証に加入(契約)する場所(方法)として以下があげられます。また、延長保証の購入はできて、販売業者とは直接契約せず、他の保険会社等に斡旋され、別途ユーザが保険会社等と契約する場合があります。

(1) 量販店等の店頭

延長保証の一般的な加入方法として、地域の家電量販店等からパソコンを購入する際に追加して一定の金額を支払うことで、量販店が提供する延長保証に加入する方法があります。

量販店で延長保証に加入するメリットとしては、当該保証の詳細を直接販売店に確認できることがあげられます。更に本体と一緒に購入でき、故障した際には購入店に持って行き、そのまま延長保証を利用できる等の便利な点もあります。また最近、商品として量販店の店頭に並んだカードをレジの処理で有効化して購入することにより、メーカー等の延長保証を簡単に購入できる仕組みも採用されています。

(2) インターネット上での加入

パソコンメーカーの直販サイト等で、インターネット専用モデル等を購入の際、カスタマイズメニューで延長保証を選択すると一緒に購入できて便利です。また、メーカーの直販サイトで、量販店や他のインターネットショップ等で購入した同じメーカーのパソコンについて、延長保証のみを購入できる場合もあります。加入期限が設定されている場合が多いことなどから、詳細は事前にパソコンメーカーのWebサイトで確認しておくとい良いでしょう。

パソコンメーカーの延長保証は故障の際、直接メーカーに連絡を取った上で宅配便が無償で引取りに来てくれたり、メーカーが直接修理をしたりするので、アフターサービス面で安心感があることがメリットと言えます。

また、インターネット上の様々なショップ等で、パソコンを購入した際に当該ショップもしくは提携業者の延長保証を併せて購入できる場合もあります。このようなショップでは、加入料金、保証内容、加入方法、保証上限等が様々ですので、内容については一概に言えません。事前に充分ご確認くださいをお勧めします。

(3) 延長保証付きモデル等

延長保証を利用するには、上記(1)(2)のようにオプションとして購入する方法以外に、2年なり3年なりの長期のメーカー保証期間が付いたモデルを購入する方法もあります。

この様なモデルは、概ね、パソコンに添付された保証書の保証期間が初めから長く設定されているものです。メーカーが長期保証付き特別モデルとして販売するケースや、メーカーと販売業者等がタイアップして、長期保証の付いたスペシャルモデルとして販売するケースなどがあります。

初めから長い保証が付随しているので、別途、延長保証を購入しなくても済み、費用面、手続きの簡易さ等の面などでメリットがある方法です。

4. 延長保証の対象・範囲について

延長保証は、いわゆる事故保証が付くか付かないかで主に2つのタイプに分かれます。

(1) 標準タイプの延長保証

通常のメーカー保証の範囲で、概ね保証期間のみを延長したタイプです。パソコンの場合、3年保証(メーカー保証1年プラス延長保証2年)や5年保証(メーカー保証1年プラス延長保証4年)が多くなっています。

いわゆる自然故障(天災によらず、かつユーザの取り扱いに問題がない故障)であれば、通常、保証期間中は無償修理で対応可能です。

この保証期間を延長しただけの標準タイプの延長保証では、保証期間の長さに応じて高額になりますが、後述の事故保証付きのタイプに比べると、加入し易い価格になっています。

(2) 事故保証を付けたタイプの延長保証

通常、外的要因、即ちユーザによる事故等(水こぼし、装置の落下破損、液晶破損等の物損)は、メーカーの保証規定の範疇ではありませんので、メーカー保証が延長されただけの延長保証では無償修理にはなりません。しかし通常の延長保証に加えて、このような取り扱いに起因した物損事故等に対しても、延長保証期間中、保証(無償修理)するサービスも各社よりオプションとして販売されています。ここでは「事故保証付き延長保証」と呼ぶことにします。(事故保証は別に特別保証、安心保証、ワイド保証などと称する場合があります)

保証範囲が広い事故保証付き延長保証は、単なる延長保証より高額になりますので、事前にご自身の使用方法、使用シーンに合わせてよく検討されると良いでしょう。

(3) 特別なサービス・追加保証の付いた延長保証について

メーカーや販売店等による事故保証付き延長保証の中には、落雷や地震等の天災にも保証可能なものや、盗難等に対しても特別に保証可能なものが一部あります。

また、延長保証の適用条件としては、宅配業者による引取修理か、量販店の店頭への持ち込み修理を対象とすることがほとんどですが、中には無償で出張修理ができるサービスを提供している延長保証もあります。

いずれにせよ、上記のような特別なサービス・保証が含まれる延長保証はその分高額になっている場合が多いので、よく検討が必要になります。

5. 延長保証の上限、自己負担について

延長保証サービスにより長期間無償修理が可能とはいっても、保証の上限金額がある場合や一定の自己負担金額が発生する場合があります。各社の延長保証サービスにおいては、細かい部分を含めかなり相違する部分となり、注意が必要です。

(1) 保証の上限金額

延長保証期間内の累積した修理回数や修理金額に以下のような制限がある場合があります。一方で、以下のような制限がほとんどない延長保証もあります。延長保証の加入金額との兼ね合いでよく検討をする必要があります。

- ・累積の無償修理金額がパソコンを購入した金額までのタイプ
- ・無償で修理できる回数が一回、もしくは一定の回数までのタイプ
- ・2年目3年目4年目と使用年数により無償修理の限度比率が段々減少するタイプ

(2) 自己負担

以下のような一定の自己負担が発生する場合がありますので、この点も注意が必要です。

- ・ユーザから送る場合（片道）の宅配料金が自己負担のケース
- ・延長保証を使い修理に出す都度、一定の金額・割合の自己負担があるケース
- ・設定された上限金額を超過した場合、超過分を自己負担するケース

(3) その他注意事項

パソコンを譲渡された場合に、契約者以外の利用は無効となり利用できなくなる延長保証サービスがあります。また、修理不能の場合には代替機種との交換対応や一定額の返金対応となる延長保証サービスもあります。契約の際の約款等をよく確認する必要があります。

6. 延長保証の支払い方法、その他条件について

延長保証はいわば保険のような性格のサービスであることから、どのようなタイプの延長保証でも加入前の故障には対応できません。パソコンの購入時か、購入後の規定された期間内に加入することが条件になります。加入料金の支払い方法、その他条件には以下のようなものがあります。

(1) 一括支払い

加入料金の支払い方法としては、量販店やメーカーの直販サイト等でパソコン購入時に一緒に一括で固定料金を支払うケースが一番多くなっています。また、パソコンを購入後、当該延長保証の規定の期間内（例えばパソコン購入後2ヶ月以内、1年以内等）にメーカーの直営サイト等に延長保証のみを申し込める場合もあります。

(2) 月額払い

一部の会社になりますが、毎月数百円程度の一定金額を継続的に支払うことで延長保証が適用できるサービスも最近出ています。月々の支払いは安価ですが、長い期間支払い続けると、一括払いよりも割高になる場合があります。

(3) 延長保証が会員向けの特典となっているケース

一部のショップにおいて、延長保証の対象者あるいは有利に延長保証を利用できる対象者を、自社会員や会員カード所有者に限定している場合があります。このような場合は、会員やカードのメリットに関する判断とも併せて延長保証を検討することになります。

7. 延長保証サービスの選択について（まとめ）

(1) 延長保証のメリットが特にあるケース

パソコンの延長保証を上手に活用するためのポイント(Ver.1.0)

パソコン自体、いつの時点であっても少なからず故障する可能性を有しています。よって、メーカー保証後の思わぬ故障や万一の事故等の場合に本来有償の修理を延長保証サービスでカバーすることには、大きなメリットがあります。

以下に機種による違いやユーザによる使用状況等の違いにより特にメリットがあるケースをあげたいと思います。

- ①高額なパソコンの場合・・・高スペックで高額なパソコンが、万が一メーカー保証終了後に想定よりも早く、主要部品の故障や破損等をした場合、修理や買替えの費用負担は大きくなります。延長保証に入っておけば、高額な修理もしくは買替えの費用負担のリスクが大分軽減されるため、延長保証はかなり有効な対策となります。
- ②使用時間が長い場合・・・パソコンは使用時間や使用頻度が増すことにより、当然に故障するリスクが高まります。このように故障リスクが高いケースでも、費用負担リスクが軽減されるため、延長保証は有効な対策となります。
- ③持ち歩きで使用することが多いユーザ・・・モバイルパソコン等を持ち歩いて使用されることが多いユーザは、どうしても家屋等で固定的に使用されるユーザより、かなり故障や事故発生のリスクが高まります。延長保証、とりわけ、事故保証付きの延長保証を選択肢として検討いただくことが妥当と考えられます。

(2) 延長保証サービスの選択はユーザによる判断になること

パソコンは、いつの時点であっても故障、破損する可能性があります。勿論、買い替えまで壊れない可能性もあります。しかしご注意いただきたいのは、いままで使用していたパソコンが壊れなかったからと言って、今後も壊れないとは全く言えない点です。

パソコンメーカーのコールセンターには、2年目3年目に故障したり、事故で破損したりするなどで、有償修理となったお客様より「延長保証に入っておけばよかった」という声が多く寄せられています。

勿論、延長保証は基本的に一定の費用がかかります。仮に壊れれば入っていてよかったと思いますし、もしも壊れなかったら結果的に不要だったと思うかもしれません。

結局、最終的には、ユーザの慎重な事前の判断で、自らの使用状況や装置の種類、考えられるリスク等も勘案したうえで、何らかの延長保証に加入されるかどうかを自ら決めていただくべきものになります。

「延長保証に入っていなかった」というユーザの判断部分については、仮にメーカー保証期間経過後に通常の故障があり、「何とか無償修理にならないか」等のご要望をメーカーに申し出られても、規定上どうにもならない部分であることをご理解いただきますようお願いいたします。

以上

改訂履歴		
2018/3/26	Ver.1.0	初期バージョン掲載