Microsoft 365 Premium　契約期間延長事例・統合報告

PC 付属 Microsoft 365 Personal 24 か月版の適用、個別サポート処理および制度確認

基準日：2026 年 10 月 20 日　｜　文書区分：統合記録（既知事項は確定・社内照会 1 件は継続）

資料の性格：本書は個別事例の証跡付き記録であり、一般に再現可能な延長手順を保証するものではない。

第 1 部　事例概要・結論

1. 事例の全体像

本件は、既存の Microsoft 365 Premium 契約を保有した状態で、ASUS PC に付属する Microsoft 365 Personal 24 か月版を追加しようとしたところ、購入前のサポート説明と異なり通常の登録手順では直接追加できなかった事例である。

購入前に確認した受付番号と説明内容を提示して再相談し、サポートの案内に従いライセンス未保有の一時アカウントで Personal を引き換えた後、別途提供された期間追加用 URL を既存 Premium アカウントへ適用した。

その結果、Premium 契約を維持したまま 20 か月の期間延長が実現した。

本書は、その購入判断、登録上の問題、個別処理、結果および事後の制度確認を記録する。

項目	処理前	処理後
契約プラン	Microsoft 365 Premium	Microsoft 365 Premium（維持）
次回請求日	2029 年 6 月 15 日	2031 年 2 月 15 日
Premium の延長期間	—	20 か月
PC 付属 Personal	未適用	一時アカウントで取得後、解約
未解決事項	—	60 か月上限と 180 日期限の関係（社内照会中）

2. 本書の判断区分

区分	取扱い
確認済み	サポート履歴、購入資料、契約画面または実際の操作で裏付けられる事実
担当者説明	サポートが当時説明した制度・運用。将来も同じとは保証されない
推定・考察	複数の証跡からの推論。因果関係・一般規則を断定しない
回答待ち	2026 年 10 月 20 日時点で社内照会中の論点

【現在の状態】

365-Personal の 24 か月版 を 既存アカウントの 365-Premium に対し、換算期間 20 か月で追加という結果を確認済み。

後日の回答待ちは、別 PC 付属ライセンスを追加しようとした場合、上限 60 か月の制限によってライセンスの適用期限である 180 日以内に引き換えられなかった場合の救済適用に関する制度確認であり、本件の延長結果とは別件である。

第 2 部　先行事例と本件の時系列

3. 2026 年 5 月 7 日：先行相談の位置付け

5 月 7 日の Microsoft サポート履歴は、PC 付属ライセンスと既存の Amazon 経由の契約が競合した際の先行相談であり、2026 年 10 月 20 日に履歴を再取得した。10 月の Premium 延長処理と同一のスキームだったこと、また 5 月の相談が 10 月の個別処理を可能にしたことは確認されていない。

4. 2026 年 10 月 14 日〜20 日：本件の時系列

日付	出来事	サポート確認番号(根拠)・結果
10/14	購入前：Personal Japan 24 か月→Premium 換算を確認	**********/日本向け 80%、理論上 19.2 か月
10/15	追加条件の再確認	**********/60 か月上限、180 日以内引換え、複数回追加可能
10/15	ASUS Vivobook 15 M1502XA を購入	Personal 24 か月版付属。購入判断は事前説明に基づく
10/19	PC 上で通常の追加登録が成立せず	既存 Premium の終了まで待つ旨の表示
10/19	過去の受付番号を示しサポートと協議	**********/一時アカウントと追加用 URL の処理へ
10/19	Premium を維持して延長完了	次回請求日 2031/2/15、20 か月延長
10/20	延長の性格、上限、救済制度を再確認	**********/5 月 7 日の履歴を再取得、社内照会 1 件継続

5. 購入前の確認と実際の相違

10 月 14 日、Greg Laurence 氏は日本向け Personal から Premium への換算率を 80%と説明した。24 か月×0.8＝19.2 か月は理論値であり、最終的な日数はシステム計算に従うため、手動補正や補償は確約されなかった。

10 月 15 日、担当者は一度 60%換算と説明後、日本版は 80%換算と訂正。60 か月上限は Premium 換算後の日数にて判定すると説明があり、当時の既存契約残存期間約 32 か月に 19.2 か月を加えても上限 60 か月内と判断して PC を購入した。

10 月 19 日の登録画面では、Premium への直接追加ではなく、既存 Premium 終了後に Personal へ切り替える案内が表示された。これは購入前に想定した結果とは異なるが、内部システム上の判定理由や不具合の有無は確認されていない。

6. 10 月 19 日のサポートによる処理

担当：Rina 氏／受付番号**********。サポートの案内に従って、ライセンス未保有の一時 Microsoft アカウントで PC 付属 Personal を引き換え、購入証明・ライセンス情報の確認を経て、一時アカウント側の Personal を解約した。

その後、サポートから提供された Premium 期間追加用 URL を既存アカウントで使用し、20 か月の延長と Premium 維持を確認した。期間追加の内訳は「12 か月＋6 か月＋1 か月＋1 か月」で、計 4 通のメールによるクーポン配布であった。

7. 10 月 20 日の追加確認

担当：Joana 氏／受付番号**********。5 月 7 日の先行履歴を再取得したうえで、60 か月上限を超える場合は 24 か月版の一部だけを引き換えることはできないとの説明があった。

また、今回の 20 か月延長は「この特定のシナリオに対する社内チームの標準的な変換」と説明された。これは全契約に共通する端数切り上げ規則を証明するものではない。

180 日超過時の「Make it right」救済審査は現時点で存在するとの説明があったが、60 か月上限が理由で引き換えできなかった場合も後日適用されるかは未回答。社内チームに照会され、7 日以内を目安にメール回答する旨の案内があった。

第 3 部　制度条件と検証

8. 確認済み事項・担当者説明

事項	確認できた範囲	サポート確認番号(根拠)
換算率	日本向け Personal→Premium は 80%との説明	10/14・10/15
上限	累積 60 か月。上限超過時の部分引き換えは不可との説明	10/15・10/19・10/20
期限	PC 取得後 180 日以内の引き換えとの説明	10/15
登録結果	通常画面で直接追加できなかった	10/19・操作経緯
個別処理	一時アカウントで Personal 取得・解約、追加用 URL 適用	10/19
延長結果	Premium 維持、20 か月追加、2031/2/15	10/19・契約画面
救済制度	Make it right による審査・代替提供の可能性との説明	10/15・10/19・10/20

9. 未確認事項・推定とその限界

論点	現時点の評価
19.2 か月→20 か月の端数処理	今回の付与結果は 20 か月。一般的な切り上げ規則は未確認
直接追加できなかった原因	通常画面で登録できなかった事実のみ確認。内部制約・不具合の断定不可
過去受付番号の効果	提示は問題解決に有用だったと考えられるが、個別対応の決定要因とは立証できない
5 月先行事例との因果関係	10 月の処理と同一手順・因果関係だったとは確認できない
第三者への再現性	サポート対応・制度・換算条件が同じになる保証はない
上限による 180 日超過の救済	Make it right の適用対象となるか社内照会中
有効期限と次回請求日の表記差	2029/6/14 と 2029/6/15 の差の解釈は未確定

10. Make it right 制度の位置付け

Make it right とは、PC 付属のライセンスを所定の期限内に引き換えられなかった場合などに、Microsoft サポートが購入証明やライセンス情報を確認し、代替ライセンスの提供等を個別に審査する救済対応を指すとのこと。ただし、必ず救済される制度ではなく、適用条件や提供内容は個別判断となる説明を受けた。

10 月 15 日の担当者説明では、PC 付属 Microsoft 365 の引き換えが 180 日以内に行えなかった場合、購入証明、AAOEM/DDID 情報、PC シリアル番号等を確認し、審査のうえ代替ライセンスを提供できる場合があるとされた。

10 月 20 日には、現時点で救済手続きが存在するが将来の適用は保証できないとの説明があった。

これは失効ライセンスを自動保管する仕組みではなく、60 か月上限を理由とした期限超過が審査対象となるかも未確認である。制度の有無、審査通過、提供内容、将来の継続は区別して評価する必要がある。

11. 社内照会・後日追補事項

管理項目	内容
照会事項	60 か月上限により 180 日以内に引き換えられなかった PC 付属版が、後日 Make it right の審査対象となるか
担当者・受付番号	Joana 氏／**********(10/20)
回答予定	2026 年 10 月 27 日頃（10 月 20 日の案内から 7 日以内の目安）メールにて回答する。
追補方法	回答原文を保存し、本章の回答待ち部分と改訂履歴のみ更新する