

2018年5月14日

〒108-0075 東京都港区港南二丁目16番3号
日本マイクロソフト株式会社
代表取締役社長 平野拓也様

〒

（自筆署名）

貴社社員による差別的取扱（人権侵害）についてのご報告と質問状

前略失礼いたします。

私は、2010年頃（正確な取得日は失念）から「XXXXXXXXXX」というMicrosoftアカウントを使用している者です。

このたび私は、貴社サポートチームの社員から、携帯電話（フィーチャーフォン=いわゆるガラケーと、スマートフォン=いわゆるスマホとの総称。以下同じ）を持っていないことを唯一の理由として、新規Microsoftアカウントの取得を拒絶されるという差別的取扱を受けました。

この問題についてご報告申し上げると共に、貴社の見解を明らかにしていただきたく、本状をお送りすることにしました。

・事実経過

今年に入ってから、上記のアカウント（メールアドレス）に、コンピューターウィルスが仕込まれた迷惑メール（削除しようとしたときミスクリックで開いてしまい、念のためすぐにウィルス対策ソフトでコンピューターをスキャンしたらウィルスが検出された）や、私が口座を開設していない銀行の名を騙ったフィッシング詐欺と推認できるメールなどが、繰り返し届くようになってしまいました。

このため私は、ミスクリックなどによる被害を未然に防ぐため、上記アカウントを使い続けるのを断念し、新しいアカウントへ移行しようと思立ちました。

そこで先月、MSN JAPANのトップページからMicrosoftアカウントの新規取得ページへ進み、画面の案内に従い操作を行っていきました。

すると「お客様のアカウント保護にご協力ください」という画面で、SMS（ショートメッセージサービス）による本人確認を行うためとして携帯電話番号の入力を求められ、携帯電話を持っていない私はこれ以上先へ進めず、新規アカウントを取得できないことが判明しました。

このことについてMicrosoftアカウントのサポートチームへ問い合わせたところ、4往復のメールのやりとりの後、同チームの金子と名乗る担当者から、私が指摘した矛盾・疑問（おかしい）点への回答を拒絶し、対応を打ち切る旨の通知が届きました。

・私が携帯電話を持たない理由と、関係する法令について

今日、日本国民の大多数が携帯電話を持っていることは、私も承知しています。

そうした時代にあっても私が携帯電話を持たずにいるのは、2006年の暮れに電車の優先席で携帯電話を使っていたのを注意して逆ギレした相手から、腹いせの暴力行為を受けるといふ犯罪被害を受けたことがきっかけで、携帯電話という物に嫌悪感を抱くようになったからです（当時は携帯電話機が出す電波が心臓ペースメーカーなどの医療機器を誤

作動させるおそれがあるとして、各鉄道会社は優先席付近では携帯電話の電源を切るよう呼びかけていました。）

一方で、日本国憲法をはじめとする国内の法令に、国民に携帯電話の所有を義務づける旨の定めや、携帯電話を持たない人に対して何らかの不利益な扱いをするのを容認する旨の定めなどがあるという話は、私は寡聞にして知りません。

また憲法第14条では法の下での平等（信条などによる差別的取扱の禁止）が定められています。

ここで言う「信条」とは、誰かが携帯電話を持つべきか否かの考え方についても、当然に適用されるべき性質のものであります。

以上のことから、貴社サポートチームの金子氏が、私が携帯電話を持っていないというだけの理由で、私が新しいMicrosoftアカウントを取得するのを拒絶したことが、携帯電話を持っていないというマイノリティー（社会的少数者）への違法な差別的取扱＝人権侵害であることは明らかです。

少なくとも「携帯電話を持っていないあなたのほうが悪い」と言われる筋合いの事案でないことだけは確かです。

・ 貴社サポートチーム担当者の説明の矛盾・疑問（おかしい）点

(1) 携帯電話の有無によって、ユーザーへの防犯支援に格差をつけることになる問題

新しいMicrosoftアカウントを取得しようとする動機・理由は人によって様々でしょうが、私の場合は、コンピューターウイルスへの感染やフィッシング詐欺などによる物的・金銭的被害を未然に防ぎたいという、防犯・セキュリティのためです。

ところが貴社は、携帯電話を持っている人には新しいMicrosoftアカウントを提供し、持っていない人には提供しないという姿勢を取っているわけです。

このことは、貴社が、携帯電話を持っているかどうかで、当該ユーザーへの防犯支援に格差をつける結果をもたらすことを意味しています。

すなわち、貴社は、

「携帯電話を持っていないユーザーは、迷惑メールやフィッシング詐欺メールが届くようになったMicrosoftアカウントを今後も使い続けることによって、コンピューターウイルスに感染したり、フィッシング詐欺等の被害に遭ったりしても仕方がない」

といういわゆる「未必の故意」によって、携帯電話を持っていないユーザーだけを、今後も犯罪被害の危険に晒し続けることになるわけです。

確かに、迷惑メールによるウイルス感染やフィッシング詐欺などへの対策は、各自の責任で行うべきものですが、しかしそれは各自が携帯電話を持っているかどうかとはまったく関係の無いことです。

以上のことから、貴社が、防犯目的での新規アカウントの取得を、携帯電話を持っている人にだけ認めて持っていない人には認めないことが、合理的理由の無い不当な差別であることは明らかです。

(2) 貴社がユーザーに提供するサービスの範囲を、携帯電話の有無によって格差をつけることになる問題

貴社が提供するサービスの中には、Windows 7や8.1からWindows 10への無償アップグレードなど、Microsoftアカウントを持っていることが必須のものがああります。

したがって、携帯電話を持っていない人にMicrosoftアカウントの新規取得を認めないのだとしたら、貴社は、当該ユーザーが携帯電話を持っているか否かによって、提供するサービスの範囲に格差をつけるという事態を生じさせることにもなります。

過去にWindows 7または8.1が入っているパソコンを購入した人が、携帯電話を持って
いればWindows 10への無償アップグレードができ当該機種が寿命を迎えるまで使い
続けることができる一方で、携帯電話を持っていない人は無償アップグレードできず
Windows 7または8.1のサポート期限が切れたら寿命でなくても新しいパソコンに買い
替えなければならないというのは、明らかに不公平です。

パソコンの寿命と携帯電話の有無とは、何の関係も無いことだからです。

これが合理的理由の無い不当な差別であることも、議論の余地の無い明白なことです。

(3) 本人確認に関する説明の論理が破綻している問題

貴社のホームページ「Microsoftアカウント 連絡先情報の本人確認のお願い」

<https://www.microsoft.com/ja-jp/msaccount/security.aspx> では、SMS認証を行う
理由について、

「登録されている連絡先情報が、現在有効な本人のものであることを確認させて
いただく」

ためと説明されています。

ところが、貴社サポートチームの金子氏は、先月25日付の回答のメールで、

「SMS認証が求められる環境であれば、携帯電話（**ご本人様所有以外の端末で
も可**）をご用意いただき、認証実施後に作成いただくことが必須となります」

と記しています。

本人以外の携帯電話でも本人確認を行える（したことになる）という金子氏の説明が
論理的におかしい（矛盾・破綻している）ことは、誰の目から見ても明らかです。

家族や親戚・友人などの携帯電話だけでなく、勤務先で複数人間が使い回す業務用
の携帯電話や、ましてや拾ったり盗んだりした携帯電話でも本人確認をパスできるこ
とになるのであれば、Microsoftアカウントの不正利用の防止という本来の目的さえ果
たすことができない理屈であり、金子氏ひいては貴社の説明は、根本的な部分で間違
っていると云わざるを得ません。

それは同時に、SMS認証ひいては携帯電話を持っていることをMicrosoftアカウント
新規取得の必須要件とすることに合理性が無いことを、金子氏が自ら認めているよう
なものです。

・ 貴社への質問

1. 貴社が携帯電話を持っていない人には新しいMicrosoftアカウントを提供しないことを
違法ではないと考える法的根拠などについて

金子氏は、先月26日付の回答メールで、

「弊社製品、または、サービスの提供に関して、違法性はないとの認識でお客様
へ提供させていただいております」

と記しています。

しかし、貴社が携帯電話を持っていない人には新しいMicrosoftアカウントを提供しな
いのは、これまでに記したように、日本国憲法第14条に定める「法の下での平等」に
違反したものであることは明白です。

憲法とは、他のすべての法令に優先する、法治国家における最高規範であり、憲法の
定めや理念に反する法令はすべて無効とされています。

それでも貴社が、携帯電話を持っていない人には新しいMicrosoftアカウントを提供し
ないこと（ひいては、ユーザーがコンピューターウィルス感染やフィッシング詐欺な
どの犯罪被害から身を守るための対策への支援、および貴社の各種サービスの提供範
囲に格差をつけることなど）が違法・違憲ではないと考えるのであれば、その法的根

拠をご説明願います（貴社が定めたサービス約款ではなく、国が定めたどの法令の第何条第何項に基づいているのかを示してください。一企業が定めた約款は、その内容が国の法令に違反する場合、その部分は無効だからです）。

また、携帯電話を持っていない人にだけ新しいMicrosoftアカウントを提供しないことは、貴社ホームページの「日本マイクロソフト株式会社 会社概要」

<https://news.microsoft.com/ja-jp/cp/outline/> で明示されている

「地球上の**すべての**個人とすべての組織が、より多くのことを達成できるようにする」

という企業ミッションの理念とも明らかに相反するものですが、この疑問点についての貴社の見解も、合わせて明らかにしてください。

2. 携帯電話を持っていない人への本人確認の方法について

Microsoftアカウントが、不特定多数の人に迷惑メールやフィッシング詐欺メールなどを送りつけることなどに悪用されるのを防ぐため、何らかの対策を講じるべき必要性があることは、私にも理解できます。

しかし、それを携帯電話でのSMS認証による「本人確認」で必要十分とする貴社の考え方には、これまでに記したとおり、論理的に無理があることは明らかです。

他社の例ですが、ヤフー株式会社では、ネットオークションサイト「ヤフオク！」でのオークション詐欺対策として、携帯電話を持っていない人がこれから出品を始めようとする場合、利用開始手続きに必要なパスワードを記載した書類を郵送し、配達員が運転免許証などの身分証明書の控えを取ることで、本人確認を行っています。

参考：本人確認ヘルプ - 本人確認手続きの流れ

https://www.yahoo-help.jp/app/answers/detail/a_id/41083/p/558/related/1

貴社でも、これと同じ方法を採用することで、携帯電話の有無にかかわらず本人確認を確実に行うことができ、新しいMicrosoftアカウントを提供することについても何ら不都合は生じないと考えられます。

それでも貴社が、SMS認証による本人確認に固執し、携帯電話を持っていない人に新しいMicrosoftアカウントの提供を拒むべき必然性が一体どこにあるのかを、ご説明願います。

3. 金子氏の職務姿勢などについて

上に記した様々な問題点があるにもかかわらず、金子氏は、私からの指摘に反論できなくなり説明に困った結果として、先月27日付の回答のメールで、

「既に、マイクロソフトサポートチームとして最終回答は行っております。そのため（中略）**回答は差し控えさせていただきます。また、別担当者の対応（中略）は出来かねます**」

と回答を拒否（説明責任を放棄）し、これ以上はサポートに応じないことを通告してきました。

これは金子氏が、私が差別だと指摘した問題点が事実として貴社に存在することを暗に認めながら、その改善を拒絶し、私を突き放し開き直すことによって、差別を一方的に正当化したものです。

金子氏のこのような言動が、差別＝人権侵害であるだけでなく、信義則に反することで相手の心情を害する（精神的苦痛を与える）確信犯的悪意に基づく不法行為であることも、また議論の余地の無い明白なことです。

金子氏のこのような振る舞い方が、サポート担当者として適切だったと考えるか、それとも不適切だったと考えるかについて、その理由と共に貴社の見解を明らかにしてください。

4. 再発防止策と社員教育などについて

私が本状で指摘した差別的取扱（人権侵害）の問題について、金子氏は、回答拒否という形で、その改善については再発防止を拒絶しました。

これ（再発防止の必要は無い）も貴社の公式見解であると理解してよいのかどうかについて、貴社の見解を明らかにしてください。

また、金子氏の見解は貴社の公式見解とは異なると言うのであれば、今後、携帯電話を持っていない人が新しいMicrosoftアカウントの取得を希望した際、どのような方法でアカウントを提供できるよう改善するのかについて、その実施時期と共に明らかにしてください。

更に、今回、金子氏が一連の差別的取扱をしたのは、マイノリティーへの差別の防止について、貴社が明確な方針を立てず、また十分な社員教育を行ってこなかったためであると考えられます。

貴社は、この点について一体どのように考えているのか、また今後この問題についてどのように取り組んでいくのか（または取り組まないのか）を、ご説明願います。

上に記した1～4の各項目につきまして、今月末日までに書面にてご回答くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお本状と添付資料（私が金子氏とやりとりしたメールの控え）および貴社からの回答書については、今後必要に応じて、総務省通信局や消費生活センターなど関係各所へ提供およびインターネット上などで公開する場合がございますことを、あらかじめご承知おき願います。

以上