

Subject: SRX1426896317ID - Microsoft アカウントのお問い合わせについて
From: Microsoft Customer Support <CS3AB.GNRL.WW.00.JA.MSF.TKY.CN.3ET.SPT.SG.PI@css.one.microsoft.com>
Date: 2018/05/24 16:34
To: <[REDACTED]>
CC:

お問い合わせ番号[1426896317]

[REDACTED]様

Microsoftカスタマーサポートの内田と申します。

弊社宛にお手紙にてお問合せいただきありがとうございます。

この度はMicrosoftアカウントの作成における問題について、大変ご迷惑おかけしましたことをお詫び申し上げます。

お手紙にてご要望いただいた点について回答させていただきます。

まず、Microsoftアカウント作成方法に関する法的根拠につきまして、カスタマーサポートとして法に関するご質問に対してお答え致しかねますため、法的専門家へご相談いただきますようお願い申し上げます。

Microsoftではアカウント作成時に迷惑メール用のアカウント作成などを防ぎ、ハッカーなどからアカウントを安全を守るために様々なセキュリティ措置を設けており、現在のご利用環境で新たなMicrosoft アカウントを作成いただくには、携帯電話の番号が求められます。

本状況に該当する条件についてはセキュリティのポリシーにより開示することは致しかねますが、回避策といたしまして、異なる端末もしくは異なるネットワーク環境で作成いただくことによって新たなMicrosoft アカウントを作成できる可能性がございます。

異なる環境でのアカウント作成時に、自動プログラムがアカウントを作成していないことを確認した後、セキュリティ情報として携帯電話番号、固定電話番号もしくは別の連絡先メールアドレスをご登録いただき、セキュリティーコードを受信してご本人様確認を行うことができます。そのため、携帯電話番号をお持ちでない場合でもご本人様確認を行うことが可能でございます。

また、本来なら半澤様にご納得いただくまでサポートをご提供すべきところ、弊社サポートの対応にて大変ご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後、よりお客様に寄り添うサポートをご提供するよう社内教育をさらに徹底していく所存でございます。

携帯電話番号がないお客様がより快適にご利用いただくためにサービス向上に努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

もしご不明な点などございましたら本メールにご返信いただければ引き続きサポートさせていただきます。

今後とも引き続きご支援、お引立てを賜りますようお願い申し上げます。

内田

Escalation Analyst | Accounts & Billing Lifecycle

Microsoft Customer Support

[月曜日から金曜日 8:00 ~ 16:30 (祝日、年末年始を除く) JST]

© 2017 Microsoft Corporation. All Rights Reserved

[マイクロソフト サポート](#) | [個人情報保護について](#) | [使用条件に関する情報](#)

このメールは、宛先に表示されているアドレス宛てのご本人向けに送信されています。

このメールを送信者の許可なく利用、複製、あるいは転送しないよう、お願いいたします。

また、このメール内容に心当たりのない場合は、個人情報取扱窓口までご連絡ください。