

2018年5月29日

〒108-0075 東京都港区港南二丁目16番3号
品川グランドセントラルタワー
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

〒 [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED]（自筆署名）

貴社社員による差別的取扱（人権侵害）についての再質問状

今月14日付第107-08-24680-2号書留配達証明郵便にて申告した標記の件につきまして、今月24日から28日までの3回にわたり、貴社カスタマーサービスの内田と名乗る方から、別紙のとおり回答のメールを受信しています。

この回答内容に疑問がございますので、再度質問致します。

1. 本件事案について弁護士からも違法性を指摘する意見が出ていることについて

内田氏は、今月24日付のメールで、

「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」

と、本件の法的問題点についての説明を避けています。

また、貴社サポートチームの金子氏は、先月26日付のメールで、

「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」

とも回答しています。

しかし私は、別紙のとおり、既に弁護士から、

「不当な取決めにより、損害を蒙っている、あるいは損害を蒙る恐れがあるとして、そのような取決めの無効を、訴訟等で争うことはできるのではないかと、思います」

と、Microsoftアカウントの新規取得には携帯電話の所有を必須としている貴社の取決めには違法の疑いがある旨の助言をいただいております、この助言に基づいて、今月14日付の平野社長への最初の申告を行っております。

これらのことを踏まえ、

貴社が、Microsoftアカウントの新規取得に当たり携帯電話の保有（SMS認証）を必須としている取決めの法的根拠

貴社が上記の取決めを合法と考える根拠

の2点について、カスタマーサポートとしてではなく、貴社としての見解を明らかにする（説明責任を果たす）よう、改めて求めます。

2. 貴社が、携帯電話が無くてもMicrosoftアカウントを新規取得できる可能性があることについての情報を隠していたことなどについて

内田氏は、今月24日付のメールで、

「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」と、携帯電話が無くてもMicrosoftアカウントを新規取得できる可能性があることについて言及し、更に今月25日付のメールではその具体的な手順を案内しています。そういう方法が本当にあるのだとしたら、金子氏が、先月26日付のメールで、「SMS認証を求められた際に回避する方法はございません」と案内していたことと、明らかに矛盾します。

これは、金子氏と内田氏とのどちらかが、私に嘘をついていることを意味します。嘘をつくというのは、対人関係で一番してはいけない、互いの信頼関係を損なう行為です。

にもかかわらず貴社は、社員に、ユーザーには嘘をついても構わないと教育していたのでしょうか？

また、なぜ貴社は、携帯電話が無くてもMicrosoftアカウントを新規取得できる方法について、ウェブサイトのヘルプページなどで周知してこなかったのでしょうか？

この方法が、ウェブサイトなどで案内され、また金子氏をはじめとする社員全員にも周知されていれば、今回の問題は起きなかった可能性があります。

つまり、貴社が、携帯電話が無くてもMicrosoftアカウントを取得できる具体的な方法についての情報を公開せず隠していたことそれ自体が、携帯電話を持っていない人だけにMicrosoftアカウントの新規取得のハードルを高くしている点において、マイノリティーへの差別であると指摘せざるを得ないわけです。

そもそも、Microsoftアカウントの新規取得の手続きを行う環境（端末やネットワークなど）によって、携帯電話でのSMS認証を要求する画面が出たり出なかったりすること自体が、根本的におかしいと言わざるを得ません。

これらのことを踏まえ、

金子氏と内田氏のどちらが私に嘘をついているのか

内田氏が案内する方法でもMicrosoftアカウントの新規取得が可能なのだとしたら、その方法をウェブサイトのヘルプページなどでユーザーに周知しない理由とは一体何なのか

Microsoftアカウントの新規取得の手続きを行う環境によって、携帯電話を介してのSMS認証が必要か否かを変えるべき必然性・理由とは、一体何なのか

の3点について、説明を求めます。

3. 平野社長は、自分の会社の社員が今回の人権侵害事案を引き起こしたことを、会社のトップとして一体どう考えているのかについて

私が、今回の一連の問題で最も憤慨しているのは、平野社長が、自分の会社の社員が今回の人権侵害（差別的取扱）事案を引き起こしたことを、会社のトップとして一体どう考えているのか、そこどころが何も伝わってこないことです。

なぜなら、今回の問題は、平野社長をはじめとする貴社の経営陣（司令塔）に、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）の人権を尊重する感覚が欠如していて、そのことがもたらした事案であると考えざるを得ないからです。

私は、金子氏や内田氏から届いたメールでの回答内容にも、強い憤りを覚えます。

しかし、元はと言えば、それは貴社が、あらゆるマイノリティーが貴社のサービスを利用する上で不利益を蒙らないための配慮を欠かさない企業風土の醸成や、そのために必要な社員教育などを怠ってきた不作為の結果、金子氏のような、マイノリティーへの人権侵害（差別）を一方向的に正当化する内容のメールを送りつけるような社員を

作り出してしまったことにこそ、根本的な原因があるのではないのでしょうか。
そこのところを改善しなければ、貴社が今後も類似の問題を繰り返し発生させることになるのは、目に見えています。

これは携帯電話を持っていない人に対してだけでなく、様々な種類のマイノリティー全般について、同様に言えることです。

これらのことを踏まえ、

貴社は今まで、マイノリティーが貴社のサービスを利用する上で不利益を蒙らないための配慮について、具体的にどのような施策および社員教育を行ってきたのか、それとも行ってこなかったのか

平野社長は、社員がマイノリティーへの差別的取扱（人権侵害）を行った事実が現に発生していることについて、会社のトップとして一体どのように考えているのかの2点について、説明を求めます。

4. 再発防止の一環としての、謝罪広告の掲載と、関係者の処分について

内田氏のメールからは、貴社は通り一遍の謝罪文だけで再発防止策を確立させることなく、今回の問題を幕引きにしようとする意図が読み取れます。

これは「問題が起きたら、そのつど内密に謝罪してもみ消せばよい」という典型的な「やっつけ仕事」感覚での対応方であり、被害を受けた相手への誠意（反省の気持ちと再発防止を誓う気持ちの意思表示）が感じられません。

私は、貴社が、

「全国紙に謝罪広告を掲載し、今回の問題を引き起こした原因の分析と、これまでマイノリティーへの配慮を省みてこなかった企業体質などについて自己批判し、その上で再発防止策を明示する」

くらいのことをしない限り、貴社が今回の問題について真に反省し、悔い改めていると認めることはできません。

貴社が「今回のクレーム対応は内田氏のメールだけで十分」と考えているのであれば、今回の問題を忘れた頃に再び類似の問題を繰り返し発生させてしまう可能性が、当然に予見できるからです。

また、前の項目で記した貴社上層部の不作為責任を踏まえても、人権侵害（差別）の実行犯である金子氏の責任は、極めて重大であると非難せざるを得ません。

金子氏が、先月の一連のメールでの差別的取扱によって私に精神的苦痛を与え、更に被害からの回復のため私に貴社への抗議を必要とさせたことで生活の平穩も害したという不法行為を行った事実は、動かしようがないからです。

本件事案に限らない一般論として、何か悪いことをした人に対しては、悪さの程度に見合った処罰を下さなければ、その人は反省せず、同じ悪いことを平然と繰り返してしまうものです。

これらのことを踏まえ、

上に記した主旨の謝罪広告の掲載を行う意思があるかどうか。意思がある場合は、掲載する媒体名（紙名）と、いつまでに掲載するかの期限も明示されたい

金子氏に対して、どの程度の処分が必要と考えているか（または考えていないか）の2点について、説明を求めます。

上に列挙した9つの疑問点につきまして、本年6月10日（日曜日）までに、メールではなく平野社長名の書面（書留内容証明郵便が望ましいと思われます）にて、ご回答願

2018年5月29日：日本マイクロソフト株式会社社長宛て
「貴社社員による差別的取扱（人権侵害）についての再質問状」

ます。

なお既報のとおり、本状および貴社からの回答書、ならびに貴社から届いたメールなどの関連文書等については、今後必要に応じて、総務省関東総合通信局や消費生活センターなどの関係各所へ提供、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

記事 書留配達証明郵便物引受番号と配達完了日および配達郵便局
第107-08-24737-3号
平成30(2018)年5月30日 高輪郵便局にて配達完了