

平成 30 年 6 月 5 日

■■■■様

〒108-0075

東京都港区港南 2-16-3

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

Microsoft カスタマーサポート担当：内田

貴お問い合わせについて

拝復 先般、弊社代表取締役 社長 平野宛にご返信賜りました件につきまして、カスタマーサポートよりご連絡申し上げます。

まず、この度は弊社サービスのご利用におきまして、ご迷惑とご不快な思いをおかけ致しておりますこと、深くお詫び申し上げます。

なお、貴信につきましては、弊社社長室において確認させていただいたうえで、カスタマーサポートより返信を差し上げておりますこと、ご了承の程お願い申し上げます。

まず、Microsoft アカウント作成方法に関する法的根拠のご質問につきましては、繰り返しとなり大変恐縮ですが、法的回答については、お応えは控えさせていただきます。お手数ですが、本書面同封の弊社 Microsoft サービス規約をご確認頂き、ご不明点等がございましたら、お客様ご自身で、法律の専門家へご相談いただけますようお願い申し上げます。

また、Microsoft アカウントに関わるご質問につきまして、改めて、以下にご案内申し上げます。

前回の書面内でもご案内させていただいた通り、ウェブブラウザ上でのアカウント作成時に携帯電話での SMS 認証が求められた場合、同じネットワーク環境で、携帯電話での認証画面を表示させないようにする方法はございませんが、ネットワーク環境を変更していただくことで、回避ができる可能性がございます。

なお、ウェブブラウザからの作成ではなく、Windows 10 をご利用の場合には、初期設定時以外に、設定画面からの作成が可能です。この際、携帯電話番号をお持ちでない場合でも、固定電話番号、あるいは他のメールアドレスを、連絡先としてご登録いただきセキュリティコードを受け取ることで、アカウントを作成することが可能です。前回の書面にて、ご案内したメールとアプリの設定画面での、操作手順については弊社サポートページ (<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/17201/windows-10-sign-in-with-a-microsoft-account>) に簡易の案内をご用意しております、前回の書面内容と併せて、ご確認いただければ幸いです。

末筆となりますが、弊社メールサポート、及び私の対応におきまして、説明が至らず、■様にご不便・ご不快な思いをお掛け致しましたこと、改めてお詫び申し上げます。謝罪広告の掲載につきましては、お承りすることは適いませんが、より使い易いサービス、よりお客様の立場に立ったサポート対応を心がけるよう、今回頂いたご意見・ご指摘を真摯に受け留め、社内各関連部署へ報告させていただきます。ご不満は多々あるかと存じますが、弊社サービスにつきまして、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます

敬具