

一般的な問題

ステータス: 新規 -> トラブルシューティング -> クローズ済み

(再オープン)

このサポート リクエストはクローズされました。



ログ

すべて展開 | すべて折りたたむ



新規として表示: 24 時間以内



インシデントの詳細

SR 番号: 1423823568
オープン日時: 04/23/2018 23:12
製品: PSS Other

新しいメッセージ

コミュニケーション

返信

折りたたむ



一般的な問題

04/28/2018 03:01

件名:SRX1423823568ID - に関するお問い合わせ 1423823568

このメッセージは、サポート リクエスト 1423823568 に対するアクティビティがあったことをお知らせするものです。

詳細を参照するにはこのリンクをクリックしてください。

https://support.microsoft.com/getsupport?oaspworkflow=start_1.0.0.0&wf=0&wfName=vid&incno=1423823568

サポート リクエストを送信する際に使用したのと同じ電子メール アドレスでサインインする必要がありますことに注意してください。

現在、別の電子メール アドレスでログインしている場合、一度サインアウトし、リクエストを送信する際に使用した電子メール アドレスでサインインし直す必要があります。

Answer Desk をお選びいただき、ありがとうございます。ヘルプが必要な場合、いつでもお問い合わせいただけます。

Microsoft Answer Desk チーム

注: この電子メール メッセージは、通知専用のアドレスから送信されているため、電子メールを受信することはできません。このメッセージには返信しないでください。

Microsoft ではお客様のプライバシーの保護に努めています。詳細については、オンラインでプライバシーに関する声明を確認してください。 <http://privacy.microsoft.com/>

返信

折りたたむ



先頭

2018年4月27日11時56分に受信した4回目の回答



返信

折りたたむ

一般的な問題

04/27/2018 02:56

Subject: 1423823568
From: Escalation Agent

本文書では個人情報保護の観点より、個人が特定される内容の記述を極力省略させていただいております。ご了承くださいませようお願い申し上げます。

また、サポートの途中でアンケートが届いてしまう場合がございますが、お客様からのご返信を確認したのち、適切なサポートを進めてまいります。アンケートは無視していただき、引き続きメールでのご対応にご協力をお願いいたします。

度々のご質問にて大変お手数をお掛けしております。

しかしながら、本件についての、お客様のご質問につきましては既に、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、誠に恐縮ではございますが、この度、改めて、いただいたご質問につきましては、お客様の苦言として真摯に受け止めさせていただき、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、セキュリティシステム情報の開示等のお客様のご要望も叶えることは出来かねます。

何卒、ご理解いただくよう、お願い申し上げます。

この度は、お客様のご希望に添えず、大変申し訳ございませんでした。

マイクロソフトサポートチーム
金子

返信

折りたたむ

↑先頭

2018年4月27日9時39分に送信した4回目の問い合わせ



返信

折りたたむ

一般的な問題

04/27/2018 00:39

差出人: [REDACTED]

件名: 1423823568

このコメントはお客様によって作成され、OAS Service によって追加されました

マイクロソフトサポートチーム
チーフ（責任者）様

このたび「SR番号:1423823568」の問い合わせについて、貴チームの金子氏から届いた回答内容に疑義がございますので、チームの責任者様からの回答を頂戴したく、ご連絡さしあげました。なお、これまでの経緯の詳細につきましては、「SR番号:1423823568」のスレッドをご参照願います。

金子氏は、今月26日付の回答で、以下のように記しています。

> Microsoftアカウント作成につきましては、弊社のセキュリティ基準に沿って、
> ご使用いただくサービスとなるため、この度、お客様がご希望されている
> 「SMS認証を求められた際に回避する方法」はございません。
> （中略）
> 以前、ご案内させていただいた「別環境からのアカウント作成」につきましては
> あくまでも、過去の事例を基にした参考情報でございます。

しかし金子氏は、今月25日付の回答で、

> Microsoftアカウント作成時のSMS認証につきましては、
> 作成する環境によって求められない可能性もございます。」

とも記しています。
もしもSMS認証無しでもMicrosoftアカウントを作成できる方法が無いというのが本当に事実なのだとしたら、「～可能性もございます」という回答文が金子氏の脳裏に思い浮かぶのは、極めて不自然です。これは、実際にはSMS認証無しでもアカウントを作成できる方法があるのに、その情報を隠していることを、強く疑わせるものです。もしも金子氏が、実際にはSMS認証無しでもアカウントを作成できる方法が無いと認識していて、それでいて「～可能性もございます」という回答文を書いたのだとしたら、金子氏には私をからかい弄ぼうとした悪意が存在していたか、もしくは失礼ながら精神科を受診すべき病気の存在が疑われるかのどちらかでないか、「～可能性もございます」という回答文を書いた理由の説明がつかないと思われまます。

更に金子氏は、私が金子氏（貴社）の説明のここが論理的におかしい・矛盾していると指摘した幾つかの疑問点について、何一つ回答せず、すなわち説明責任を果たしていません。金子氏が、私の指摘に対して何も反論しなかったということは、私の指摘に誤りが無く、貴社の説明には話の筋が通っていない（非がある）ことを内心では認めながら、公には非を認めず聞き直ったものであるとしか、他に理解のしようがないわけです。それに加えて、SMS認証無しでもアカウントを作成できる可能性が有ると言ったかと思えば無いと言い直すなど、ブレた回答で私を弄んだ挙げ句に「これで最終回答です」と突き放すのは、信義則に反し、信頼関係を損ねる行為でしかありません。

金子氏では話になりませんので、貴サポートチームの責任者様から、改めて以下の点についての見解をご回答いただきたく存じます。

1. 携帯電話を持っていないでも（SMS認証無しでも）Microsoftアカウントを作成できる方法は、有るのか無いのか。
2. SMS認証無しでもアカウントを作成できる方法が有るのであれば、その方法・手順を開示してください。（例えば後に記す固定電話への音声メッセージを要求する操作方法など）
3. SMS認証無しでもアカウントを作成できる方法が本当に無いのだとしたら、それによって生じる以下の疑問（おかしい）点について、貴社の見解を明らかにしてください。

また、貴社が下記の私の指摘に誤りが無いと認めるならば、私の主張に沿った形での制度の変更 = 改善を確約いただきたく存じます。

(1) 既存のMicrosoftアカウントにフィッシング詐欺メールが届き始めるなどセキュリティ上の不安が生じたとき、被害の未然防止を目的として別のアカウントに乗り換えることを、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というセキュリティ上のサービス格差 = 差別を生じさせることについて、貴社は一体どう考えているのか。

(2) Windows7や8.1からWindows10への無償アップグレードのように、Microsoftアカウントを持っていることが必須のサービスにおいて、携帯電話を持っているかどうかで当該サービスを利用できるかどうかの格差 = 差別を生じさせることについて、貴社は一体どう考えているのか。

(3) 貴社のホームページのヘルプ
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認証を行う目的が本人確認のためである旨の記載があります。しかし金子氏は、今月25日付の回答で、SMS認証に使用する携帯電話は本人以外の物でも可である旨を記しています。本人以外の携帯電話で本人確認を行うというのは明らかに論理的に矛盾しており、SMS認証を行うべき必要性に疑義を抱かせるものです。一步譲って、家族や職場で共用する携帯電話でも貴社が認証をパスさせるのであれば、SMSメッセージの代わりに、上記ヘルプページにも記載のある、(やはり家族や職場で共用する) 固定電話への音声メッセージでも問題ないことになる理屈です。上記ヘルプページは既にアカウントを持っている人向けの案内のようですが、本人確認の重要さの度合いはアカウント作成前でも後でも同じでしょう。ならば携帯電話でのSMS認証に固執すべき合理的な理由が一体どこにあるのか、SMSメッセージの代わりに固定電話への音声メッセージではダメな理由とは一体何なのかについて、ご説明願います。

(4) このまま私が新規アカウントを作成できないのだとした場合、今後、何らかの原因で既存のアカウントにサインインできなくなったとき、貴サポートチームに問い合わせるための新規アカウントさえ作成できず、既存のアカウントの回復も不可能になってしまうリスクが考えられますが、そういう場合はどうすればよいのか。それとも貴社は、そういう事態が発生してもやむを得ないと考えているのかどうか。

以上、よろしくお願いたします。

返信

折りたたむ

↑先頭

2018年4月26日16時25分に受信した3回目の回答



返信

折りたたむ

一般的な問題

04/26/2018 07:25

Subject: 1423823568
From: Escalation Agent

本書では個人情報保護の観点より、個人が特定される内容の記述を極力省略させていただいております。ご了承くださいませようお願い申し上げます。

また、サポートの途中でアンケートが届いてしまう場合がございますが、お客様からのご返信を確認したのち、適切なサポートを進めてまいります。アンケートは無視していただき、引き続きメールでのご対応にご協力をお願いいたします。

度々のお問い合わせとなり
お手数をお掛けしております。

始めに、お客様のご要望について回答させていただきます。

Microsoftアカウント作成につきましては、弊社のセキュリティ基準に沿って、ご使用いただくサービスとなるため、この度、お客様がご希望されている「SMS認証を求められた際に回避する方法」はございません。

ご希望に添えず、大変申し訳ございませんが、ご理解下さいませ。

また、この度、お客様よりいただいた、ご意見、ご質問につきましては改めて、下記に回答させていただきます。

●1 にていただいた、弊社のセキュリティ対策への苦言につきましてはサポートチームにて真摯に受け止めさせていただき今後のサービスの参考にさせていただきますため

社内共有させていただきます。

しかしながら、

現状、作成時のSMS認証につきましては
セキュリティシステム上の措置となるため、
先に記述させていただいたとおり、
求められた場合、回避する方法はございません。

ご理解下さいませ。

●2にて述べられている苦言につきまして

お困りのところ恐縮ではございますが、
Microsoftアカウントのセキュリティシステム上の措置となるため、
サポートチームにて、SMS認証を回避する操作を行えるものではございません。

また、Microsoftアカウント自体が、弊社のセキュリティ基準に沿って
ご使用いただくサービスとなるため、SMS認証が求められた場合、
実施していただく必要がございます。

●2でご指摘されていた、法律上の観点につきまして、

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。

しかしながら、弊社は法的機関ではないため、
この度の、お客様の法的解釈についての言及は差し控えさせていただき、
SMS認証に関する苦言として真摯に受け止めさせていただきます。

ご理解くださいませ。

この度のお客様の状況においては、
新規アカウント作成時のSMS認証によって
作成が困難な状況である旨、理解させていただきました。

しかしながら、度々のご案内で恐縮ではございますが
弊社サービスの安全保護の目的による、セキュリティシステム上の措置となるため
サポートチームにての操作で回避する方法はございません。

また、システムの判断により求められる手続きであるため
お客様ご自身で回避する方法もございません。

以前、ご案内させていただいた「別環境からのアカウント作成」につきましては
あくまでも、過去の事例を基にした参考情報でございます。

そのため、回避方法のご案内ではなく、「SMS認証が求められない可能性がある」事について
ご案内させていただいた次第でございます。

SMS認証を求められた場合、確認コードを受け取れる環境をご用意いただき
手続きを実施していただくことが、弊社側からの正式な回答でございます。

以上がマイクロソフトサポートチームからの最終回答となります

ご不便をお掛けし、恐縮ではございますが
どうぞよろしくお願いいたします。

マイクロソフトサポートチーム
金子

返信

折りたたむ

↑先頭

2018年4月26日10時8分に送信した3回目の問い合わせ



返信

折りたたむ

一般的な問題

04/26/2018 01:08

差出人: [REDACTED]

件名: RE: 1423823568

このコメントはお客様によって作成され、OAS Service によって追加されました

昨日の金子様からの回答にも
疑問（おかしい）点があることに気づきましたため、
再度、貴社の見解を明らかにしていただきたく存じます。

1. 「本人以外の携帯電話でも認証可」についての疑問

> 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。

「ご本人様所有以外の端末でも可」なのだとしたら、
例えば宅急便のドライバーが配達時に使っている業務用のスマホなど、
複数の人間で使い回す携帯電話でも認証できることになってしまい、
本人確認というSMS認証の趣旨と矛盾することは明らかです。
つまり、貴社のセキュリティ対策の前提が崩れてしまうことになるわけで、
この点でもSMS認証を必須としている貴社の方針は、
おかしいと言わざるを得ません。
また、別の問題として、

> 一つのデバイス、または環境から作成できるアカウント数に
> 制限を設けております。
> アカウント作成時の SMS認証、または SMS認証の上限ブロックも
> 制限の一つとなります。

SMS認証の上限ブロックとは、文脈から察するに、
1台のパソコンもしくは携帯電話で作成できるアカウントの数を
制限しているという意味かと思われます。
だとしたら、例えば親戚に携帯電話を持っていない人が何人かいて、
携帯電話を持っている誰かが
親戚の分のMicrosoftアカウントをまとめて作成しようとしても、
人数によっては全員分を作成できない事態が考えられるわけで、
この方法もやはり不合理だと言わざるを得ません。
ちなみに私の家族は誰も携帯電話を持っておらず、
またSMS認証だけのために我が家まで来てくれる親戚や友人もいません。

2. SMS認証無しでMicrosoftアカウントを作成できる方法を
非開示としていることへの疑問

> ※Microsoftアカウント作成時のSMS認証につきましては、
> 作成する環境によって求められない可能性もございます。
> ※SMS認証による制限は、セキュリティシステムが判断するものとなるため、
> 求められる基準等の詳細は非公開情報となる旨、ご理解くださいませ。

前段ではSMS認証無しでもMicrosoftアカウントを作成できる方法があることを
ほのめかせておいて、
後段ではその方法は教えられませんかと言っているのは、
ユーザーを弄んでいる(からかっている、馬鹿にしている)以外の
何物でもありません。
金子様が、自分の困りごとを相談した相手から
「解決策はあるけれど教えてあげないよ」と言われたら、
嫌な気持ちにならないのでしょうか？
もしも金子様が、そんな扱いをされても何とも思わないのだとしたら、
失礼ながら金子様はサポート担当者としての適性を欠いていると思います。

私が今月23日付の最初の問い合わせで記した、
迷惑メールやフィッシング詐欺メールへの対策は、
基本的には各自で対応すべきものであることは確かです。
それでも私は過去に、別のメールアドレス宛に届いた不審なメールを
ミスクリックでうっかり開封してしまい、
コンピューターウイルス(スパイウェア)に感染してしまった経験があります。
(この時はパソコンの買い換えを余儀なくされました)
こういう被害を未然に防ぐためには、
ミスを伴う個人の注意力だけでは限界があり、
そもそもそういう不審なメールが届くアドレスを使わないようにすることが、
根本的な解決策であることは明らかでしょう。

にもかわからず、今回の下地様や金子様からの回答を踏まえ、貴社は、
「携帯電話を持っている人には代替のMicrosoft アカウントを提供しますが
持っていない人には提供しません、
それでフィッシング詐欺などの被害に遭っても知りませんよ」と、
ユーザーを突き放しているのと同じ理屈です。
これで本当に私が再度フィッシング詐欺などの被害に遭ってしまったら、
私の不注意を差し引いても、
被害の未然回避への協力を拒んだ貴社には、
民法上の不法行為(不作為)責任が生じることは明らかです。
携帯電話を持っているかどうかで
ユーザーのセキュリティ対策に差をつけるのは、
明らかに合理性を欠いた差別だからです。

これらのことを踏まえ、
上記2項目についての貴社の見解を明らかにすると共に、
携帯電話(SMS認証)無しでもMicrosoft アカウントを作成できる方法を
開示くださることを、強く求めます。
よろしく願いいたします。

返信

折りたたむ

↑先頭

2018年4月25日19時20分に受信した2回目の回答



返信

折りたたむ

一般的な問題

04/25/2018 10:20

Subject: 1423823568
From: Escalation Agent

本文書では個人情報保護の観点より、
個人が特定される内容の記述を極力省略させていただいております。
ご了承くださいませようお願い申し上げます。

また、サポートの途中でアンケートが届いてしまう場合がございますが、
お客様からのご返信を確認したのち、適切なサポートを進めてまいります。
アンケートは無視していただき、引き続きメールでのご対応にご協力をお願いいたします。

本件につきまして、度々のお問い合わせとなり
お手数をお掛けしております。

お客様より頂いた 1~3 のご質問につきまして、
改めて、下記に回答させていただきます。

● 1. Microsoftアカウントサポートフォームに関する、ご質問、ご意見につきまして

Microsoftアカウントは、お客様の個人情報をご登録いただくサービスとなるため
サポートに関しても秘密性を重要視させていただいており、
個人情報漏洩の危険性が少ないメールフォームにてご質問、
または、回答のやり取りをさせていただいております。

しかしながら、この度、お客様からいただいた、
利便性の観点からの、ご意見につきましては、
サポートチームにて真摯に受け止めさせていただき、
今後のサービス改善の参考にさせていただくため、
社内共有させていただきます。

誠にお手数をお掛けしておりますが、
ご理解、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

● 2. 前回対応担当者に関する苦言につきまして

前回対応させていただいた担当者の回答にて、詳細なご説明と配慮が欠けており、
ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

この度、お客様からいただいたサポート担当者への苦言、
事例につきましては、サポートチーム内で共有させていただき
改めて、お客様対応時の注意喚起をさせていただきます。

● 3. のアカウント作成時のSMS認証に関するご質問につきまして

個人向けサービスである Microsoftアカウントの特性上、
大量に作成したアカウントを悪用するケースを未然に防ぐために
一つのデバイス、または環境から作成できるアカウント数に制限を設けております。

アカウント作成時の SMS認証、または SMS認証の上限ブロックも制限の一つとなります。

昨今、アカウントを複数作成し、悪用されるケースが後を絶たず、
既存のサービスをご利用いただいているお客様も、アカウント侵害などの被害に遭われるケ
ースがございます。

そのため、お客様の安全保護の観点から、システムセキュリティ上、
作成時のSMS認証、または作成上限ブロックなどの制限を設けて、
措置を講じさせていただいております。

お手数ではございますが、セキュリティシステム上の措置となるため、
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。

しかしながら、Microsoftアカウントにつきましては、
Web環境があれば、どの PC端末からでも作成は可能となるため、
改めて環境を変えて、作成をお試しいただくのも一つの方法かと存じます。

※Microsoftアカウント作成時のSMS認証につきましては、
作成する環境によって求められない可能性もございます。

※SMS認証による制限は、セキュリティシステムが判断するものとなるため、
求められる基準等の詳細は非公開情報となる旨、ご理解くださいませ。

お客様には、SMS認証によって、アカウント作成時にご迷惑をお掛けしており、
この度いただいた、ご意見につきましては、改めて社内共有させていただきますが、
あくまでも、弊社サービスを安全にご利用いただくための措置となるため
何卒、ご理解、ご協力のほど、お願い申し上げます。

マイクロソフトサポートチーム
金子

////////////////////////////////////

次回このお問い合わせにご返信いただいた場合には、1営業日を目途に「前回アクセスいただいた URL」に返信致します。なお、当窓口からお知らせのメールはございませんので、恐れ入りますが「前回アクセスいただいた URL」にアクセスいただき、回答をご確認下さい。

////////////////////////////////////

返信

折りたたむ

↑先頭

2018年4月25日11時12分に送信した2回目の問い合わせ



返信

折りたたむ

一般的な問題

04/25/2018 02:12

差出人: [REDACTED]

件名: RE: 1423823568

このコメントはお客様によって作成され、OAS Service によって追加されました

今回、下地様から頂戴した回答内容に対する疑問点を、以下に記します。再度ご回答いただきたく、よろしく願い申し上げます。

1. サポート担当者から回答があったことの連絡が何も無い問題
今回、私は、回答の連絡がなかなか届かないのを不審に思い、サインインしてみても、実は昨日のうちに回答が届いていたことに気づきました。「こちらから回答した際には改めて連絡しません、お客様のほうで回答の有無をこまめにチェックしてください」というやり方は、不親切ではないかと感じました。下地様が、逆の立場で、困りごとでどこかの企業に何かを問い合わせたときに、「回答の有無は自分で勝手に調べてください」と扱われたら、嫌な気持ちになりませんか？担当者が回答のメールを送信したら、そのことを知らせるメールを他のメールアドレス宛にも自動で送信することは、今日の技術をもってすれば容易なはずで、現にそういうサービスを導入している企業はAmazonなど多数あります。貴社が、そういうサービスを導入していないことは、「いかななものか？」と不快感を抱かずにはいられませんでした。
2. 「～と思われませう」という無責任・曖昧な回答しかしていない問題
担当者的下地様は、「SMS認証以外では基本的にMicrosoftアカウント作成はできないと思われませう」と記されていますが、「～と思われませう」という曖昧なニュアンスを漂わせる書き方からは、下地様ご自身は「SMS認証無しではMicrosoftアカウントを作成できない」ことを確認・確信していないまま回答しているとの印象を受けます。これは本題以前の、サポート担当者として余りにも無責任な対応方で、これまた「いかななものか？」と不快感を抱かずにはいられませんでした。こういう場合は、自信の持てない回答を独断で出すのではなく、同僚や上司に確認した上で回答するべきではないでしょうか。
3. SMS認証以外でMicrosoftアカウントを作成する方法は本当に無いのかどうかの問題
以前、Windows7や8.1からWindows10への無償アップグレードが提供された際、Windows10のダウンロードにはMicrosoft アカウントの所有が必須条件でした。これと似たサービスが今後も行われるとしたら、そして携帯電話を持っていないとMicrosoft アカウントを作成できないのだとしたら、「携帯電話を持っていない人にはMicrosoft社の製品の利用を認めませう」ということになってしまう理屈です。パソコンの基本OSとしてのWindowsのシェア（市場占有率）が極めて高い事実も踏まえたとき、これは社会の公器として極めて問題がある企業姿勢だと、疑問視せざるを得ませう。「携帯電話を持っていない人にはMicrosoft社の製品の利用を認めない」とする合理的な理由が、何かあるのでしょうか？貴社が、誰もが納得できる理由なしに、そういう経営姿勢を取り続けるのは、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）を不当に差別するものだと、私は考えます。貴社は、こうした問題点が生じる可能性があることを踏まえて、それでも、「携帯電話を持っていない人にはMicrosoft アカウントを提供しませう」という見解・姿勢を取っているということなのでしょうが？携帯電話を持っていないと本当にMicrosoft アカウントを作成できないのか否かの事実関係の確認と共に、この点についても貴社の見解を明らかにしていただきたく存じます。


↑ 以上、よろしく願いいたします。

返信

折りたたむ

↑先頭

2018年4月24日11時31分に受信した最初の回答

 一般的な問題

04/24/2018 02:31

Subject: 1423823568
From: Escalation Agent

*****※*****※*****※*****

本サポートでは、わたくしどもからのご返信を、こちらの WEB ページに掲載いたします。
今後のわたくしどもからのご返信に際しましては、メールでのご連絡がございません。

お客様からご返信をいただくごとに、
おおむね一両日を目安にご回答をこちらのページに掲載いたします。
お客様におかれましても、定期的に回答ページをご確認いただきますよう、
お願い申し上げます。

また本文書では個人情報保護の観点より、
個人が特定される内容の記述を極力省略させていただいております。
ご了承くださいませようお願い申し上げます。

*****※*****※*****※*****

※返信内容はメールでは届かない為、ご注意ください。

お問い合わせいただき、ありがとうございます。

こちらでは、お客様の代理操作などは一切行っておりません。
ご理解のほどよろしく願いいたします。

現在SMS対応の携帯端末が普及しており、それにともない楽に手順を
行えるようにSMS認証でアカウントを作成するようになっております。

申し訳ありませんが、SMS認証以外では基本的に
Microsoftアカウント作成はできないと思われます。

このようなご報告になり、申し訳ありません。

マイクロソフト サポートチーム
下地


返信

折りたたむ

↑先頭

返信

折りたたむ

 一般的な問題

04/23/2018 23:20

件名:SRX1423823568ID - マイクロソフト サポートへのリクエストについて

お客様のサポート リクエストを受信したことおよび 24 時間以内に返信することをご連絡いたします。

24 時間以内にメッセージが届かない場合は、@css.one.microsoft.com からの電子メールが [迷惑メール] フォルダーに入っていないことを確認してください。マイクロソフト サポート サイト
でお客様のリクエストの状況を確認できます。

[https://support.microsoft.com/getsupport?
oaspworkflow=start_1.0.0.0&wf=0&wfName=vid&incno=1423823568](https://support.microsoft.com/getsupport?oaspworkflow=start_1.0.0.0&wf=0&wfName=vid&incno=1423823568)

よろしく願いいたします。
マイクロソフト サポート チーム

返信

折りたたむ

↑先頭

2018年4月24日8時12分に送信した最初の問い合わせ



返信

折りたたむ

一般的な問題

04/23/2018 23:12

件名:一般的な問題

サービス:
general issue

どのようなサポートが必要ですか。

selectedproduct
windows live id

selectedissue
i am having problems receiving or using security code

問題の簡単な説明を入力します。
新しいMicrosoft アカウントを作成できません。

この問題によって影響を受ける電子メール アドレス (Microsoft アカウント) を入力します。

連絡先の電子メール アドレス (影響を受ける電子メール アドレス以外) を入力してください。

あなたの問題の詳細な説明を入力します。
現在使っているMicrosoft アカウントのメールアドレスに、
迷惑メールや、
有名企業の名をかたり個人情報を聞き出そうとする不審なメールが、
届くようになってきました。
長年大切に用いていた愛着あるアカウントではありますが、
セキュリティ面での不安から使用を断念し、
新しいアカウントに移行したいと考えています。

そこでMSN JAPANのトップページから
画面の指示に従ってアカウント作成手順を進めていったところ、
SMSメッセージのコード番号を受信するための携帯電話番号の入力を要求され、
携帯電話を持っていないため手続きを進めることができなくなってしまいました。
ちなみに我が家の固定電話はディスプレイの無い旧式のため、
SMSメッセージを受信できません。

Microsoftのホームページのヘルプで検索したところ、
「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>
というページが見つかりましたが、
携帯電話が無くSMSメッセージのコード番号を受信できない人は
どうすればよいのかの説明が、
ここには何も書かれていませんでした。
こういう場合、アカウントを新規作成するにはどうすればよいのでしょうか？

なお今後は、目的に応じて複数のアカウントを使い分けようようにしたいと考えています。
具体的には、
・ Officeなどマイクロソフト製品の登録管理用 (候補: [REDACTED])
・ ネット通販など民間企業との連絡用 (候補: [REDACTED])
・ 職場や趣味仲間などプライベートでの連絡用 (候補: [REDACTED])
の3種類程度のアカウントを取得しておきたいと考えています。
上記3個のアカウントが使用可能でしたら、
ここで一括して作成手続きを進めていただけると手間が省けありがたいです。
よろしく願いいたします。

なお、この問い合わせフォームには
「この問題によって影響を受ける電子メール アドレス
(Microsoft アカウント) を入力します」
という欄がありますが、
空欄のままだと送信できないようですので、
これから取得しようとしている電子メールアドレス(Microsoft アカウント) を
仮に入力したものであることを、ご了承願います。

Country
ja-jp

problem
PSSOther

Version

機能

Errorcode

Cluster

DGroup

Server

ErrorMessage

AccountTier

問題

返信

折りたたむ

↑先頭

戻る