

2016年6月13日

日本マイクロソフト株式会社
取締役代表執行役社長 平野 拓也 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：袋井
〒540-0033 大阪市中央区石町
一丁目1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

要 請

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって、2005年12月3日に結成された消費者団体です。

2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されております（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、今般、貴社が進めておられるWindows 10への無料アップグレードに関し、当団体に消費者からの情報提供がありました。

当団体でこの情報を検討した結果、貴社のかかる行為は、消費者の選択の権利を強引に奪うものと判断できますので、当団体は、本書を以て、貴社に対して、以下の要請を行います。

本「要請」は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です。

つきましては、本「要請」に対する貴社のご回答を、2016年7月8日までに書面にて当団体事務局まで、ご送付いただきますようお願いいたします。

貴社の誠実かつ迅速な対応をお待ちしております。

なお、本「要請」につきましては、案件の規模と重要性を鑑みて、公開の方式で

行わせていただきます。

したがって、本「要請」の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等は、すべて当団体ホームページ等で公表しますので、その旨ご承知おきください。

記

【要 請】

1 要請の趣旨

Windows 7、同8. 1に表示される、Windows 10へのアップグレードに関し、ユーザーに対しアップグレードを回避する方法を分かりやすく表示するほか、アップグレードを複数回拒否したユーザーに対する、Windows 10へのアップグレードを勧めるダイアログボックスの再表示を、やめてください。

2 要請の理由

Windows 10は、いわゆる、オペレーションシステム（以下OSといいます。）であり、現在使用しているパソコンのアプリケーションソフトがWindows 10に対応しないなど、様々な理由で、現行のWindows 7、同8. 1のままで使用したいユーザーが存在することが、容易に予想されます。

しかるに、現在、Windows 7、同8. 1をOSとして使用しているパソコンにおいて、「MicrosoftではWindows 10へのアップグレードをお勧めしています」とのダイアログボックスが頻繁に表示され、本年5月以降は、アップグレードの時間が強制指定されているようです。

このアップグレードを回避するためには、ポップアップ表示を閉じるだけでなく、「ここをクリックすると～」の文字をクリックして、アップグレードの予定をキャンセルする必要があります。

そのため、パソコンの操作に不慣れなユーザーは、アップグレードを回避することができず、自らの意思とは無関係に、あるいは、自らの意思に反してインストールされることになってしまいます。

その結果、「2時間にわたってパソコンの操作が不能になった」「Windows 10にアップグレードされたため、アプリケーションソフトの拡張機能を導入せねばならず、コストが余分にかかった」など、多くのユーザーに混乱と実害が生じています。

そもそも、どのOSを使用するかは、各ユーザーの自由意思に委ねられるものであり、貴社が、ユーザーの要請もないのに勝手にアップグレードしたり、

アップグレードの時間をユーザーに強制指定したりすべきものではありません。

少なくとも、事前にユーザーに対して、アップグレードを回避する方法が分かりやすく表示されるべきです。

また、ユーザーがアップグレードを複数回拒否した場合には、当該ユーザーのアップグレード拒否の意思表示は明確になされたと考えられますので、それ以降のWindows 10へのアップグレードを勧めるダイアログボックスを表示すること自体を貴社はやめるべきです。

以上のとおり、要請します。