

平成 28 年 7 月 6 日

消費者支援機構関西  
袋井 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  
TEL 03-4332-5300 (大代表)

## Windows 10 無料アップグレードに関する回答書送付のご案内

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は弊社製品に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼を申し上げます。

先般、弊社代表取締役社長 平野 拓也宛にお送りいただいた、弊社 Windows 10 無料アップグレードに関する件につきまして、ご連絡申し上げます。

お送りいただいた、貴信に対する回答を書面に纏めましたので、別紙(計 2 枚)にてご報告申し上げます。

お手数ですが、ご確認くださいませようお願い申し上げます。

取り急ぎ、回答書送付のご連絡まで。

敬具

2016年6月13日付の「要請」と題する貴法人からの書面に関して、以下のとおりご回答申し上げます。

貴法人からは、「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」との要請を受けております。

この点について、2016年5月12日から配布を開始したWindows 7の更新プログラム以降は、パソコンの画面上に大きくWindow 10へのアップグレードに関する通知が表示されるとともに、当該通知において、「ここをクリックすると、アップグレードスケジュールを変更、またはアップグレードの予定をキャンセルできます」というリンクが明示され、当該リンクをクリックしてアップグレードの予定を取り消すことで、Windows 10へのアップグレードを回避することができます。

仮に、この時点においてアップグレードの予定をキャンセルせず、当該通知の右上の「X」をクリックするか、OKのボタンをクリックして通知を消去したとしても、その後、パソコンの画面上には、ポップアップ表示として、「Windows 10を入手する」等のメッセージとともに、「ここをクリックすると、アップグレードスケジュールを変更、またはアップグレードの予定をキャンセルできます」というリンクが明示され、上記と同様の手続で、Windows 10へのアップグレードを回避することができます。

さらに、アップグレードが開始される15分前に、改めてパソコンの画面上に「Windows 10へのアップグレードが間もなく開始されます」という確認メッセージとともに「後で実行する」というリンクが明示され、上記と同様の手続で、Windows 10へのアップグレードを回避することができます。

また、当社の以下のホームページ上においても、Windows 10へのアップグレードの予定の取り消しについて情報を提供させていただいております。

<https://www.microsoft.com/ja-jp/atlife/article/windows10/guide/default.aspx>

さらに、ユーザーの皆様からのご意見を参考にさせていただき、2016年7月1日より、新しい通知の提供を開始いたしました。新しい通知では、「今すぐアップグレード」、「日時を指定」、「無償アップグレードを辞退する」のいずれかの選択肢を、より簡単に選んでいただけるようにいたしました。また、新しい通知の右上の「×」を選んだ場合、アップグレードの予約は設定されません。なお、通知画面や手順などの詳細を下記ホームページにも公開しております。

<http://aka.ms/w10gwxjp>

Windows 10へのアップグレードの回避については、上記のような表示を行っているところではありますが、弊社ウェブサイト等を通じたご案内を更に充実させたり、お客様へのサポート体制をより強化したりすることで、ユーザーの皆様にとって分かりやすいように進めて参りたいと思います。