

平成 28 年 6 月 22 日

Windows 10 への無償アップグレードに関し、確認・留意が必要な事項について

マイクロソフトコーポレーションは、パフォーマンスの向上、セキュリティ機能の大幅な向上などを理由として、基本ソフトウェア（OS）の Windows 7 又は Windows 8.1 を利用している世界中の個人ユーザーに対し、Windows 10 への無償アップグレードを推奨しており、現在、実施予定日時をあらかじめポップアップで通知した上で、個人ユーザーが日時の変更やキャンセルを行わない限り、その日時になると自動的にアップグレードを始める方法をとっています（無償期間は、平成 28 年 7 月 29 日まで。その後、パッケージ製品にて有償で提供。）。

Windows 7 又は Windows 8.1 を利用している個人ユーザーの皆様は、Windows 10 へのアップグレードを行うかどうかにかかわらず、次ページ以降の確認・留意事項を確認しておきましょう。

マイクロソフトコーポレーションにおいて、主要ソフトウェア及び周辺機器の互換性検証が行われていますが、アップグレード時に以下のような事象に遭遇するおそれがあります。

- ・ 誤ってアップグレード中に電源を切ったため、パソコンが起動しなくなるなどの不具合が生じた
- ・ ソフトウェア（例：ウイルス対策ソフト、会計ソフト）、周辺機器（例：プリンタ、外付け DVD ドライブ）が Windows 10 に対応していないため、使えなかった
- ・ パソコンが古かったため、正常に動作しないなどの不具合が生じた

また、Windows 10 へアップグレードする場合、通常の OS のアップグレードと同様に、アップグレード中はパソコンを利用することはできませんので、都合の良い日時を設定するようにしてください。

【本件に関する問合せ先】

消費者庁 消費者政策課

TEL: 03-3507-9185 (直通)

FAX: 03-3507-9278

Windows 10への無償アップグレードに関する確認・留意事項

1. アップグレードを行う前に

今利用している基本ソフトウェア（OS）との違いを確認しましょう

- Windows 10のメリットや、御自身が今利用している基本ソフトウェア（OS）との違い（機能、サポート期間等）などを理解した上で、アップグレードを行うべきかどうか、判断しましょう。（→ 参考URL①）

ソフトウェアや周辺機器が対応しているか確認しましょう

- Windows 10と互換性のない（対応していない）ソフトウェアや周辺機器を利用されている場合、アップグレードによって、そのソフトウェア等が使用できなくなることがあります。
- アップグレード前に、御自身が使用するソフトウェア等の互換性を確認しましょう。
- 必要に応じて、ソフトウェア等のメーカーのウェブサイト等で互換性の有無を問い合わせましょう。（→ 参考URL②）

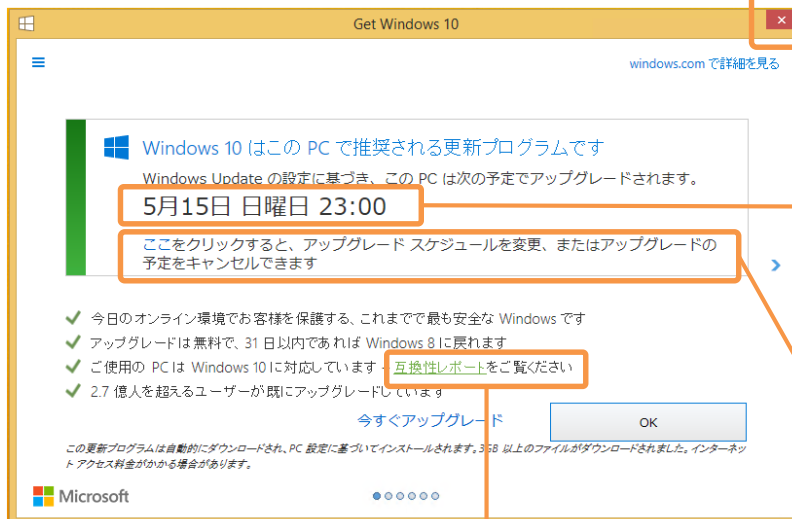
アップグレードの手順を確認しましょう

- アップグレードを行う場合、どのような手順を踏むのか、確認しておきましょう。（→ 参考URL③）

アップグレードを行わない場合、予約をキャンセルしましょう

- アップグレードに関してポップアップ通知された時点で、アップグレードの予定日時が指定されています。
- そのままにしておくと、指定された日時に自動的にアップグレードが開始されます。
- アップグレードを行わない場合は、必ず予約をキャンセルしましょう。右上の「×」をクリックしてポップアップ通知を閉じると、内容を確認して通知を閉じたことになり、キャンセルされませんので、注意が必要です。（→ 参考URL④）

<ポップアップ通知のイメージ①>



ポップアップ通知を閉じるだけでは、アップグレードの予約はキャンセルされません。

アップグレードの予定日時です。予約を変更・キャンセルしない限り、この日時に自動的にアップグレードが開始されます。

アップグレードの予約を変更・キャンセルするためには、「ここ」をクリックして、設定する必要があります。

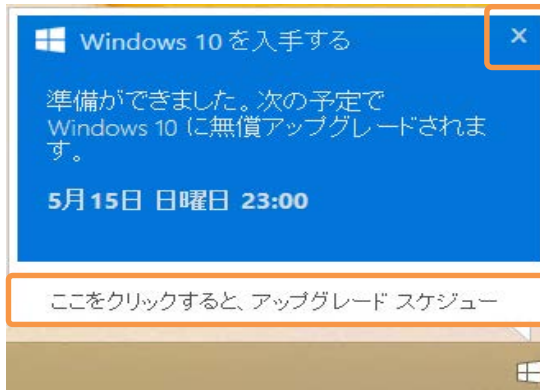
御利用のソフトウェア等の互換性は、こちらで確認できます（全て網羅していない場合があります。）。

（画像出典）日本マイクロソフト株式会社ウェブサイト

（次ページに続く）

<ポップアップ通知のイメージ②>

- 前ページのポップアップ通知をウインドウ右上の「×」で閉じた場合、下図のようにタスクバー上で、アップグレードの確認メッセージが再度表示されます。



確認メッセージを閉じるだけでは、アップグレードの予約はキャンセルされません。

アップグレードの予約を変更・キャンセルするためには、「ここ」をクリックして、設定する必要があります。

(画像出典) 日本マイクロソフト株式会社ウェブサイト

2. アップグレードを行う時に

アップグレードの日時を適切に設定しましょう

- ポップアップ通知をそのままにしておくと、指定日時に自動的にアップグレードが開始され、その間(おおむね1時間以上)はパソコンを利用できません。
- 予定日時を確認の上、必要に応じて、都合の良い日時に予約変更しましょう。(→ 参考URL④)

承諾を求められる事項は、内容を確認した上で判断しましょう

- アップグレードの途中で、ソフトウェアライセンス条項に対して、ユーザーの承諾を求める段階があります。「承諾する」を選択するとアップグレード完了、「拒否」を選択すると元のOSに戻ります。
- どのような内容か把握した上で、承諾すべきか判断しましょう。(→ 参考URL③⑤)

途中で無理にアップグレードを中断しないようにしましょう

- アップグレードを中断したい場合であっても、アップグレード途中で電源を切ったり、強制終了したりすると、パソコンが起動しなくなるなどの不具合が生じる可能性があります。
- 適切な手段で、アップグレードを中断するようにしましょう。(→ 参考URL⑤)

3. アップグレードを行った後に

元のOSに戻りたい場合は、1か月以内に対応しましょう

- アップグレードから31日以内であれば、元のOSに戻すことも可能です。
- 元のOSに戻す方法を確認の上、期間内に対処しましょう。(→ 参考URL⑥)

何か問題や不明な点があれば、サポート窓口にご相談しましょう

- アップグレード後に何らかの不具合が生じた場合や、ウェブサイトの説明を見ても分からない点などがある場合は、下記のサポート窓口にお問い合わせましょう。(→ 参考URL⑦⑧)

<Windows 10へのアップグレードに関するサポート窓口>

日本マイクロソフト株式会社 (法人番号2010401092245)

Answer Desk サポート窓口

電話番号 **0120-54-2244**

<営業時間>

平日 9:00 ~ 18:00 土・日・祝日 10:00 ~ 18:00 (※ 祝日の営業は、7月末まで)

<参考URL>

<https://support.microsoft.com/ja-jp>

- ① [Answer Deskにお問い合わせる]をクリック。
- ② [Windows、Office、サービス、アプリ]をクリック。
- ③ [Windows]をクリック。
- ④ [テクニカル サポート]をクリック。
- ⑤ 次のオプションから希望する方法を選択。

[Microsoft Answer Deskとオンラインでチャットする][連絡先:0120-54-2244][コミュニティで質問する]

参考URL

Windows 10へのアップグレードに関する詳細情報や具体的な操作・設定方法等については、以下のURLを参照してください。

- ① Windows 10のメリット、今のOSとの違いを知りたい
<http://aka.ms/w10info01>
- ② ソフトや外部メディアの互換性を確認したい
<http://aka.ms/w10info02>
- ③ アップグレードの手順を確認したい
<http://aka.ms/w10info03>
- ④ アップグレードの予定日時を変更・キャンセルしたい
<http://aka.ms/w10info04>
- ⑤ アップグレードを途中でやめたい
<http://aka.ms/w10info05>
- ⑥ アップグレード後、元のOSに戻したい
<http://aka.ms/w10info06>
- ⑦ アップグレードに関するよくある質問と回答を見たい
<http://aka.ms/w10info07>
- ⑧ アップグレードについて相談したい／使い方を知りたい
<http://aka.ms/w10info08>