

● 切断されました

2021/03/23 19:02

Yxxxxとチャット中です。お問い合わせ番号は000000000000です。

Apple サポートにお問い合わせいただき、ありがとうございます。担当のYxxxxと申します。お客様の情報を確認させていただきますので、少々お待ちください。

△システムや接続に問題が発生した際、または反応がない場合にチャットが自動的に終了する事があります。その場合お手数ですが、チャットウィンドウの再接続ボタンを押していたるか、チャット申し込み時の画面に戻り「新たなチャットセッションを開始する」をクリックして再度お問い合わせをお願い致します。

また、お電話でもテクニカルサポートを行っております。
【Apple電話番号：0120-277-535 営業時間 全日：9:00～21:00】
【BEATSテクニカルサポート：0120-435-500 営業時間 全日：9:00～21:00】

※ご用件によっては、電話サポートなど他の担当部署へのお問い合わせをお願いする場合がございます。あらかじめご了承ください。

お客様、大変お待たせいたしました。お問い合わせいただきありがとうございます。本日はよろしくお願いたします。それでは本日のお問い合わせの症状や経緯など詳細を教えてくださいませんか？

手持ちのデバイスに届くメッセージについての質問です。

(確認できておりますので、このまま入力が続けてください。)

次のメッセージがいくつものデバイスに表示されます。

「現在Apple IDおよび電話番号は、新しいiPhoneのiMessageおよびFaceTimeで使用されています。最近ご自身でXXXXにサインインした場合は、この通知を無視しても構いません。」

現状、新しいiPhoneは購入していません。最近サインインのし直しもしていません。

また、普段 Apple IDで使用しているのは、iPhone X、iPad pro、iMac、Macbook pro、iWatch SE、Air Pods Proです。

この中の iPhone、Macbook、iPad、iMacで繰り返しメッセージが表示される状況です。

これは、自分以外の誰かがサインインした可能性がありますか？

ご回答いただきありがとうございます。こちら状況にもよりますため詳細を確認のうえしっかりサポートいたしますので宜しくお願いいたします。

ご案内の開始前に1点確認をさせていただきますね。

はい

ご利用のApple ID (Eメールアドレス) とApple IDにご登録のお名前をお伺いできますでしょうか？

iPhoneやiPad等をご利用の場合、設定>アカウント (お名前) が登録のお名前です >またお名前のすぐ下にあるメールアドレスがApple IDです。

xxxxx@xxxxx.com

xxxxx ローマ字 xxxxxxx (日本語) です。

ご確認いただきありがとうございます。

続いて今回受信されたメールの画面のスクリーンショットをこのチャットに添付していただけますか？



これはiMacに表示されたものです。同じものがiPhone、iPad、Macbookに表示されました。

19:10

上記につきましては、特に第三者によるサインイン等の通知ではございませんが、どのような操作をした際にメッセージが表示されますか？

各デバイスを使用している途中で。

最初、突然 iPhoneに表示され、OKをクリックしました。OK以外クリック出来なかったため。その後、他のデバイスを使用していると、順番に出てきました。

19:13

詳しい状況を教えてくださいありがとうございます。続いてサインインという表記がございますので、iPhoneの設定>アカウント名 (名前) を開いていただき、画面下に心当たりのない端末は表示されておりますか？

iPhoneやiPadなど現在同じApple IDでサインインされている端末が表示されます。

19:16

設定→自分の名前→下の部分には、自分の持っているデバイスのみが表示されています。

わたしが心配しているのは、

「新しい iPhone の iMessage および Facetime で...」という部分で、iPhone は2年以上同じものしか使っていないので、そこが心配です。

サインインの事実が無いことは安心しました。が、このメッセージが何故表示されるのか？は不明なままという事でしょうか？

詳しい状況を教えてくださいありがとうございます。

19:20

アカウントに不正にアクセスされていない状況でございますが、表示されるメッセージから第三者がお客様の電話番号を利用してiMessageやFaceTime等の利用を試みた可能性はかんがえられます。

ちなみに現在ご利用の電話番号にてiMessageやFaceTimeの利用はされておりますか？

失礼いたしました、利用はされておりますか？

iMassegelは毎日利用しています。

Facetimeは使っていません。

19:22

ご確認いただきありがとうございます。それでは大変ご心配な状況かと思しますので、一度上席部署にあたりますスペシャリストに相談をさせていただきます。

相談の結果スペシャリストより直接ご案内を差し上げる場合がありますが、スペシャリストの窓口がお電話対応となっておりますため、折り返しご連絡を差し上げる流れとなります。ここまでもお時間をいただいておりますが、お時間のご都合、電話対応は可能でしょうか？

今、ちょうど、またiPadにメッセージが表示されています。

お電話いただける件、可能です。

承知いたしました。

それではお電話番号をお伺いできますでしょうか？

0000000000

ありがとうございます。

本日中にお電話いただけますでしょうか？

それでは確認したところ、システム上スペシャリストに接続ができませんでしたので、私にて折返しのご予約をさせていただきます。本日19：30ーがございますかでしょうか？

承知いたしました。待機しています。よろしくお願いたします。

それでは本日で予約をさせていただきました。チャットは終了いただきお電話でのご連絡をお待ちください。

万が一電話に出られなかった場合、もしくはシステム上接続ができなかった場合は以下の手順にて直接ご連絡いただき受付番号：000000000000をお伝えいただければ引き続き対応が可能ですのでよろしくお願いいたします。

【Apple電話番号：0120-277-535 営業時間 全日：9:00～21:00】

本日はせっかくチャットサポートをご利用いただきましたのに、最後までご案内ができず、非常に心苦しい限りではございますが、お電話での対応何卒宜しくお願い致します。

承知しました。丁寧な対応ありがとうございました。

このままお電話をお待ちします。

それでは私はここで失礼いたします。ご対応ありがとうございました。引き続きよろしくお願いいたします。

19:27

Yxxxxは、このチャットを離れました。

こんにちは。Yxxxxとのチャットがお役に立ったことを願っております。お時間がございますら、このサポート対応に関する簡単なアンケートにお答えください。弊社では、お客様からのフィードバックを非常に重視しております。

アンケートにお答えいただけるのは、16歳以上のお客様のみです。



サポート対応に関するアンケート
皆様のフィードバックをお待ちしております。