

2011年1月31日

特定非営利活動法人
消費者支援機構関西 御中

東京都港区赤坂 9-7-1
ヤフー株式会社



「再要請書」に対するご回答

去る2010年11月30日付貴団体の「再要請書」に基づく要請につきましては、すでに数度にわたる弊社回答によりご説明したとおりであり、貴団体の要請に十分に答えるものと考えております。

一方、貴団体は自らの要請を繰り返し主張されるのみで、弊社が貴団体の見解を求めた以下の点に関し、このたびの再要請書においても明確なご回答がなく、弊社としては、貴団体が誠実かつ真摯に対応されないことについて疑問を感じざるをえません。

- (1) これまでの弊社回答を踏まえ、いかなる根拠および事実をもって、弊社が「利用者に対する十分な保護対策が講じられている」と言い難いシステムを提供している」との評価を下したかについて。
- (2) 個人情報を取得されることに不安を感じている利用者の気持ちに配慮せずに、パスワードの強度の確認のためだけに用いられ、サービスの提供には必要のない個人情報まで取得すべきとの見解を主張されるのかについて。

なお、このたびの再要請書において、新たに「変更の箇所の説明を明示する手法として、新旧規約・約款の対比表などを使って説明することなどが一般的」とのご指摘いただいておりますが、規約等の全面的な整理・改定の場合、変更箇所を逐条的な対比表によって明示することはむしろなじまないことはご理解いただけるものと考えます。

また、事業者がその採用するセキュリティシステムの構造を開示することは当該事業者や当該事業者のサービスの利用者のセキュリティを危険にさらすものであり、消費者保護に取り組む貴団体がそのような情報開示を要請することは理解しがたいものです。

弊社としては、セキュリティシステムの構造に関する情報開示がないことを事業者の有責性の論拠にして利用者は免責されるべきのご主張について、利用者の管理不十分により利用者のIDやパスワードが漏洩すれば、利用者の過失の程度にかかわらず、それらの盗用の防止は極めて困難であることに鑑みれば、妥当とは言えないものと考えます。

以上