

2008年10月29日

ヤフー株式会社 御中

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：西島

〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31
OMMビル1階大阪府消費生活センター内
TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP : [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

要請書

前略

昨年は、ネットオークションに関する意見交換にご協力いただき、ありがとうございました。KC's は、2006年に自ら取り組んだ Di.u 案件に関する被害者支援活動の経験や、貴社を含む複数事業者との意見交換の結果等を踏まえて、2007年12月27日に、提言「インターネットオークションにおけるトラブルの防止と消費者保護について」を発表するとともに、2008年3月8日には、シンポジウム「安心して利用したい！ネットオークション」を開催しました。

ところで、2008年5月以降に、「Yahoo!オークション」のIDとパスワードが盗まれ、不正出品に悪用される「ID乗っ取り」が急増するようになり、2008年8月頃からは「身に覚えのない出品手数料を請求された」という苦情が目立つようになった旨の報道が2008年9月になされています。この「ID乗っ取り問題」については、KC's に対しても、2008年8月末以降、被害者から多くの被害情報が寄せられるようになりました。そこで、KC's は、2008年9月以降当該被害実態をより効果的に調査・把握するため「ヤフーオークションに関するID乗っ取り被害に関する緊急アンケート」を実施しましたところ、当該アンケートに対しては、10月10日現在、182件の回答をいただきました。当該アンケート回答を含め、KC's では現在までに約250件の被害情報の提供を受けております。

これらKC's によせられた情報によれば、今回のID乗っ取りによる被害発生が2008年7月以降急激に増加していることがうかがわれます。また、被害者らが貴社から請求を受けた手数料（各種システム利用料 以下同じ）額は数万円から十万円以上に及ぶものも決して少なくありません。さらに、全てID

所有者の責任であると言われた、身に覚えのない出品手数料の請求を受けたことについて貴社へ何度も問い合わせのメールを送信したが貴社から全く回答がなく、貴社と連絡すら取れないことにより精神的・肉体的に多大なストレスに晒されている、あるいは、身に覚えのない出品手数料の請求を受けたことを知らせるメールを貴社に送信したにもかかわらず、貴社と連絡が取れないうちに出品手数料をクレジットで引き落とされてしまった、といった声も寄せられています。さらに、長年をかけて高い評価を得ているIDが使用できなくなること、あるいは大切にしてきたIDに対する評価がいわば無に帰することによって、深刻な精神的ショックを受けている被害者もおられます。

また、KC's としては、アンケート等を通じて、本件について先行きが見えないこと、すなわち、貴社から請求を受けている手数料を支払わなければならないのか否か、既に引き落とされた手数料は返金されるのか、返金されるとしても何時頃返金されるのか、IDに対する信頼は回復できるのか等、様々な点で本件について解決の行方が不透明であることが、被害にあった方々の不安を増幅しているのではないかと推察しました。

これら被害者からKC's への情報提供やアンケートの結果を踏まえて、KC's は、本書をもって、貴社に対し下記各事項についてのご検討とご対応を要請します。

なお、本要請は、本件被害者に対し少しでも多くの情報を提供する必要性に鑑みて、公開の方式にて行います。本要請に対する貴社の検討結果や状況報告等KC's に対するご回答は、KC's のホームページ上で公開可能な書面等の方法にてお送りいただきますようお願いいたします。

記

1. 貴社システムにおいては、会員の本人認証を Yahoo ID とパスワードだけに依拠しています。セキュリティとしては脆弱なシステムであると思われます。いかなるセキュリティシステムを採用するかにあたっては利便性との調整が必要であることは推察いたしますが、システムの脆弱性に起因して生じたパスワードの盗用による被害を、すべて会員の責に帰することは、いたずらに消費者を混乱させるとともに不利益を強いる不適切な対応であると考えます。特に、本件においては同時期に大量のID乗っ取り被害が生じているのですから、会員の単発的なパスワード管理ミスなどではない別の要因によるものであったことは推察できたはずですが。そのような場合にまで、例え第一次的な対応としてであろうとも、パスワードの管理は会員の責任である等と、一切の責任及び負担を会員に負わせるがごときメール回答を送付するような対応は控えられるよう、要請します。

2. 2007年12月27日付提言においても指摘させていただきましたが、利用者が主催者と連絡を取る手段が電子メール一辺倒であり、かつ主催者からの返信が時として定型的なものとなって個々の利用者の要望に十分対応できていない可能性が、本件においても多数見受けられました。電話等電子メール以外の方法による相談窓口を充実させることも含めて、必要な情報が必要な利用者に適時・適切に届くような体制整備が必要と考えます。したがって、早急に電話相談窓口等の開設を検討いただくことを要請します。

また、メールによる対応についても、会員の質問内容に対応しない定型文書のメールを送りつけるのではない、会員の立場に立った親身な対応をされるよう要請します。

3. 今回のID乗っ取り事件の原因について、貴社は報道機関に対しても明確な原因の公表を行っておられません。貴社内部からの流出の可能性の有無も含めて、貴社が、現時点で本件事件の原因あるいは原因となった可能性があること認識されている事項を公表し、貴社の調査内容と併せて会員に対し広く公表・説明して下さい。また、同種被害の発生防止のために公開不可能な事情がある場合は、その旨を会員にご説明下さい。

4. 今回のID乗っ取り事件の再発防止のために、貴社が実施しようとしている対策やシステム改善がありましたら、その内容を会員に対し広く公表・説明して下さい。また、再発防止のために公開不可能な場合はその旨を会員にご説明下さい。

5. パスワード盗用者に対して、貴社が法的手段、たとえば司法への告発などを行っているかどうかを会員に対し広く公表・説明して下さい。また、公表ができない事情がある場合はその旨を会員にご説明下さい。

6. 一部報道によれば、被害件数を約5000件とされているようですが、この5000件の特定理由を会員に対し広く公表し、明らかにしてください。

7. 現時点で、貴社がID乗っ取りの被害者であるまたはその可能性が高いと認識されている会員に対し、

①手数料請求及び請求に関する手続を停止してください。

②被害にかかる手数料相当額について、クレジットによる引き落とし等がなされないための措置をご検討下さい。

③既に引き落とし等がなされた手数料相当額について、いつ頃どのような方法で返金がなされるのかを説明して下さい。

8. 現時点で、貴社にID乗っ取り被害を訴えていながら、被害者と認定されていない会員への今後の対応予定について、当該会員に対し説明して下さい。

9. ID乗っ取り被害にあった会員に対して、IDの信用を回復・保全するた

め、何らかの対策を採っていただくことを要請します。

例えば、被害者が取得する新たなIDに従前の評価を反映させること、あるいは、乗っ取り被害にあったことのあるIDを本来のID所有者が再度利用する場合に、被害情報を確認できるようにすることで、利用に際してID乗っ取り被害時の不当な評価の影響を軽減すること等はできないのでしょうか、ご検討をお願いします。

以上、1ないし9について、対応の可否及び対応される（された）場合はその内容、対応されない場合はその理由を、KC's宛てにご回答下さい。

以上