

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 (KC's : ケーシーズ) は、2008年10月29日、ヤフー株式会社(Yahoo Japan Corporation)本社(東京都港区六本木)に対し、ID乗っ取り問題についての要請書を送付しました。

ヤフーオークションにおけるID乗っ取り被害の経過は次のとおりです。

### 【経過】

- (1) 2008年8月22日、KC's ホームページの被害情報窓口に最初の被害情報提供があった。以降、被害情報の提供が多く、2008年9月17日から緊急アンケートを開始した。
- (2) 10月28日までの被害情報提供は、255件である。
  - ① 10月10日までの集約データ (別紙) では216件、内訳は、1) ホームページの被害情報窓口へのメールが34件、2) 緊急アンケートでのメールが182件。
  - ② 10月10日までの電話での被害情報提供が17件。
  - ③ 10月11日以降28日までの間に、更に22件の被害情報提供あり。
- (3) 被害者内容
  - ① プレミアム会員登録され、プレミアム会員費用が請求された (多い)。
  - ② 身に覚えのない出品手数料を請求された (多い)。
  - ③ 上記、①②のクレジット口座からの引き落としを中止するための交渉に精神的負担が多い。
  - ④ ID乗っ取り被害で、自分のIDの信用が毀損されること等について精神的ショックをうけた。
  - ⑤ 出品していないのに請求されたことへの怒り、さらに極めて不十分なヤフーへの対応への不満。

### 【緊急アンケート概要】 9月17日～10月10日まで …別紙参照

- (1) 7月から急速に被害が拡大し、もっとも多い月は9月である。また、1件あたりの被請求額も9月がもっとも多い。※正確には被害発見時期
- (2) 1件あたりの被請求額は280,466円～294円までである。
- (3) 被害の特徴
  - ① 出品のためにプレミアム会員に登録されたことによる294円 (多い)。
  - ② 請求額の一番多い価格帯は、1万円～2万円台である。
  - ③ 出品点数としては、数点～900点まであり、そのうち数10点～120点が多い。

### 【KC's に寄せられた被害情報の要点】

- (1) 一番古い被害発見日は2008年4月18日、最近の被害発見日は昨日10月28日である。
- (2) 被害に気がつくと同時に、ヤフーへはほとんどの方がすぐにメール発信している。
- (3) 9月6日付で「ヤフーオークション」の「お知らせ」でID乗っ取り被害に関する情報提供が初めて提供された。また、10月3日前後に消費者向けにID管理についての情報提供がされたが、ID乗っ取り被害との関係の説明が極めて不十分で、今後も被害がなくなる懸念がありオークションが利用できない、との情報提供があった。
- (4) 9月28日利用明細 (請求書) を見て初めて気が付いた。
- (5) その他の機関への連絡では、消費生活センター (多い)、警察 (多い)、国民生活センター、カード会社・銀行 (多い) に連絡している。

- ・特に警察署へは、直接事情説明に訪問されて、事情聴取をうけた方がおられる。
- ・カード会社・銀行との引き落とし中止のやり取りは、カードの停止、再発行などの手間も含めて相当な精神的負担である、とのこと。(ほとんどの方が経験)

(6)ヤフーの対応への不満

- ①メールを幾度となく送信しても返信がない。(多い)
- ②電話したいが電話の窓口がないので、伝わっているのかどうか不明。(多い)
- ③8月末まで「ID管理はお客様の責任ですので支払ってまいります」の定型のメール返信があるのみ。
- ④ヤフーの9月中旬頃からの対応について

1)9月中旬に、「このたびのYahoo!オークションのご利用停止措置は、Yahoo!JAPANIDの不正利用による被害拡大防止のための措置となります。お客様にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご了承ください。Yahoo! JAPAN IDの不正利用により発生したオークションシステム利用料につきましては、こちらで請求中止(もしくは返金)を検討させていただきます」(抜粋)とのメールを受信。しかし、このメールに返信したものの、状況に何ら変化なく、このままでは口座から引き落とされてしまう、との情報提供があった。

2)さらにヤフーから下記のようなメールが送信された。

- ・「パスワード再設定の手順」のメール送信。
- ・ヤフーへ問い合わせたメールへの返信として以下の回答があった。

「不正出品により発生したオークションの各種利用料につきましては請求停止または返金の対応を検討させていただきたいと存じます。なお、弊社での確認が完了次第、返金の可否につき順次ご連絡させていただきます」しかし、1週間経つが何も対応してもらえてない、との情報提供があった。

- ⑤ヤフーから「一旦支払ってください」とのメールがあった、どうして被害が明確なのに支払わなければならないのか、との情報提供があった。(10月23日)

※この件に関するお問い合わせは、次のKC's事務局までお願い致します。

**【消費者支援機構関西のプロフィール】**(2008年9月30日現在)

- ・2005年12月3日結成。2006年4月3日特定非営利活動法人登記
- ・2007年8月23日に、内閣総理大臣「適格消費者団体」に認定
- ・構成：団体14正会員、個人正会員103名、団体賛助会員51団体、個人賛助会員110名
- ・会長理事：北川善太郎(NPO法人コピーマート研究所理事長、京都大学名誉教授)
- ・理事長：榎 彰徳(近畿大学農学部准教授、大阪いずみ市民生活協同組合理事長)

本日の出席者

KC's 検討委員長 黒木 理恵  
 KC's 検討グループ長 垣見 多容  
 理事・事務局長 西島 秀向

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC' sグループ)

〒540-6951 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メール : [info@kc-s.or.jp](mailto:info@kc-s.or.jp) ホームページ <http://www.kc-s.or.jp>

ヤフーオークションIDのとり被害の集約データ（2008.8.22～10.10の情報提供より）

