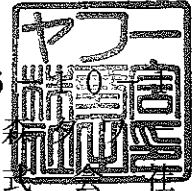


2008年11月17日

特定非営利活動法人
消費者支援機構関西 御中

東京都港区六本木6
六本木ヒルズ
ヤフー株式会社



前略

貴団体から弊社オークションサービスに関しご質問いただきました件につき
ご回答させていただきます。

[認証ついて]

ID・パスワードによる認証方式は、キャッシュカード、3Dセキュアを導入し
ているクレジットカードをはじめとして、わが国において一般に広く使われて
いる方式で、適切なものであると考えております。なお、弊社では、今後も、
どの認証方式が最もふさわしいものなのかについて、継続的かつ多角的に検討
して参る所存です。

また、パスワードの管理責任につきましては、利用規約等に記載の通りご本
人様に帰属するものと考えておりますが、今回のように特別の事情であること
が一定程度はっきりした場合につきましては、そのように判断できた段階で、
特別にしかるべき再判断を行っております。最初の一般的な判断が、結果的に
現在の判断と相反する形になるのは止むを得ないことであり、この点について
ご理解いただければ幸いです。

なお、今般の事案は、調査結果に照らして弊社内部からの流出や外部からの
弊社システムへの侵入に基づいたものではないと考えております。

[対応体制について]

電子メールでの対応につきましては、弊社は弊害より利点の方が多いと判断
し、現在の体制とさせていただいておりますが、より良い対応のあり方につき
ましては、継続的に検討させていただいております。なお、今回の事案に際し、
対象のお客様へのご回答が遅れておりますことは誠に遺憾であり、申し訳なく
存じております。可能な限り迅速にご回答するよう、鋭意努めて参ります。

[公表について]

現在、対象のお客様に対して、その方のおかれている状況に応じてご連絡しているところであり、対象のお客様からそれ以上のご要望を頂戴することは稀です。また、原因につきましては、現在も捜査当局等と意見交換や相談をさせていただいているところですので、現時点で加重してお話できることはございません。もっとも、この種の問題については徒に公表すれば良いというものではなく、それを具体的に公表することが犯罪者にヒントを与えてしまうことになる点を充分考慮した上で、敢えて控えなければならない場合もございます。貴団体におかれましても、この点ご理解賜りたく存じます。

[お客様への救済措置について]

請求等に関しましては、クレジット会社様等のご協力を得ながら、最終的にお客様の口座から引落されないよう手当てすることとし、一旦頂戴した利用料等につきましても、個別の状況に応じて、返金するべく順次手続きをとっております。なお、一部の手続きが間に合わなかった方につきましてはご迷惑をおかけすることとなり申し訳なく存じております。

また、対象者には安全上の理由から別のIDを新しくおとりいただくことをお勧めしておりますが、評価の引継ぎに関しましては、徒な混乱を避けるため一律お断りしております。

この度の事案につきましては、一般的な想定を超えたものであり、弊社と致しましても大変遺憾に存じております。捜査当局および関係諸機関と協力の上、鋭意対応して参る所存です。

以上、現段階でお答えできる範囲内でご回答させていただきましたが、この度のアドバイスを含めたご連絡につきましては大変ありがたく、御礼申し上げます。頂戴致しましたご意見等を今後の対応に活かして参りたいと存じます。

以上