

2009年8月26日

ヤフー株式会社
代表取締役社長 井上 雅博様

適格消費者団体 (略称KC's)
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大阪府中央区大手前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)

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました(組織概要についてはホームページをご参照下さい)。

さて、昨年5月以降、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といういわゆる「ID乗っ取り」が急増するようになり、同年8月頃から「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との報道が同年9月になされています。

このような「ID乗っ取り」については、当団体に対しても、昨年8月末以降、被害者から多くの被害情報が寄せられたため、当団体では、被害実態の調査・把握を目的とした消費者へのアンケートを行うとともに、貴社に対して、ID・パスワードによる認証方式、被害者に対する対応体制や救済措置などについてご検討とご対応を要請しました。

当団体では、貴社から頂いたご回答を検討させていただくとともに、貴社の利用規約等について検討を重ねてまいりましたが、今般、下記のとおり、利用規約等に関して疑義を生じる事項を確認しました。

つきましては、当団体が問題意識を持った下記事項について、貴社のご見解をお伺いしたく、本書を送付する次第です。貴社のご回答を2009年9月9日(水

曜日)までに、書面にて当団体事務局宛に、ご送付頂きますようお願いいたします。

貴社よりご回答なき場合は、貴社の契約者に対する対応に関し、現時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただくこともあります。「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者と面会の上協議を行いたいというお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

また、当団体は、本「お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、契約者に対する対応の変更等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針について」をご参照ください。

記

1 IDならびにパスワードの管理について

Yahoo!JAPANサービス利用規約（以下「利用規約」）

4. IDならびにパスワードの管理にはご注意ください

IDを登録されている場合、そのIDならびにパスワードの管理はユーザーのみなさまの責任において行っていただきます。IDならびにパスワードを利用して行われた行為の責任は当該IDを保有しているユーザーの責任とみなします。万一、許可なく自分のIDが利用された場合、またはID並びにパスワードが第三者に漏洩してしまった場合にはただちにYahoo!JAPANにご連絡ください。また、サービスのご利用を一時的に終了される際には、その都度ログアウトをしてください。Yahoo!JAPANはIDならびにパスワードの漏洩、不正使用などから生じた損害については保証いたしませんのでご注意ください。

Yahoo!オークションガイドライン（以下「ガイドライン」）

その他の重要な規則

・パスワード

パスワードおよびIDの機密保持に関しては利用者が責任を負うものとし、パスワード及びIDを使用して行われたすべての行為に、利用者は責任を負います。

利用規約及びガイドラインは、消費者が貴社の提供するシステムを利用する際、消費者と貴社との間で発生するシステム利用契約に関する債権債務関係において適用されるものであり、今回の問題提起の発端となったオークションのサービスについて見れば、出品手数料に関する債権債務関係ということになります。

貴社のオークションには、相当数の一般消費者が「出品」者として参加していますが、ヤフーID及びパスワードの管理について、利用規約及びガイドラインは、消費者に何の落ち度もない場合にも、消費者の帰責性を問わず一律に消費者に責任を負わせる旨を定めています。

これらの規定を、IDとパスワードが盗用された場面について見てみますと、本来、被盗用者たる消費者と貴社との間にオークション利用関係は存在しませんから、被盗用者たる消費者は、民法の原則に基づけば、出品手数料を負担する義務を負わないこととなります。

仮に、このケースで利用規約及びガイドラインが適用されれば、被盗用者たる消費者は、ヤフーIDとパスワードの管理について、帰責性の有無に関わらず、一律に貴社に対して出品手数料を支払わなければならないこととなりますが、サービス利用者である消費者は、IDとパスワードを適正に管理すること以上に、IDとパスワードの盗用に関するリスクを回避するための手段を持ちません。

他方、経済産業省の策定する「電子商取引及び情報財取引等に関する準則（平成20年版）」は、継続的取引における本人確認の方式について、「事前合意が無効となる可能性がある例」として、ID・パスワードにより事業者が本人確認をしさえすれば、消費者（本人）の帰責性の有無に関わらず、一律に本人に効果が帰属するとする条項や、ID・パスワードの設定方式につき、他人から容易に推測されやすいパスワードの設定について、登録排除の仕組みを設定しておらず、かつ、何ら注意喚起もしていない場合などを挙げています。

ところが、貴社のID及びパスワードの設定方式を見ますと、ヤフーID及びパスワードのいずれについても、他人から容易に推測されやすいIDやパスワードの設定が可能であると考えられ、また、IDやパスワードの登録画面における注意喚起も十分にはなされていない点において問題があると思われれます。

このように、IDとパスワードの設定について、脆弱なセキュリティレベルの下で、消費者の過失の有無を問わず一律に消費者に責任を負わせる旨を規定する利用規約及びガイドラインは、オークションサービス利用者が消費者契約法

の定める「消費者」に該当する場合、信義則に反して消費者の権利を一方的に害するものとして、消費者契約法10条の趣旨に反すると思われます。

つきましては、この点について、貴社の見解をお聞かせ下さい。

2 賠償責任の制限について

利用規約17. Yahoo!JAPANの賠償責任の制限

ユーザーは、(1) サービスを利用したこと、または利用ができなかったこと、(2) サービスを通じて取り引きを行ったり、情報を入手した商品を交換もしくは役務を代替させるために費用を費やしたこと、(3) ユーザーの送信(発信)やデータへの不正アクセスや不正な改変がなされたこと、(4) サービス中の第三者による発言、送信(発信)や行為、(5) その他サービスに関連する事項、に起因または関連して生じた一切の損害について、Yahoo!JAPANが賠償責任を負わないことに同意します。

ガイドライン. 責任の制限

このガイドラインに定めるYahoo!JAPANの免責については、損害発生
の直接的原因となる事由に関してYahoo!JAPANの重過失または故意に
起因する場合には適用しないものとします。

利用規約において、貴社は、ユーザーに対して、一切の損害について賠償責任を負わないことを定めていますが、他方、ガイドラインでは、貴社の重過失または故意が存在する場合に貴社の賠償責任を認めています。

オークションも貴社の提供するサービスの一つである以上、ガイドラインで一定の事由が存在する場合に貴社の賠償責任を認めているのに反して、利用規約で一切の賠償責任を認めないというのは、利用規約とガイドラインとで齟齬をきたしていることとなります。

また、利用規約で貴社が一切賠償責任を負わないというのは、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項に該当することから、消費者契約法8条1項1号に該当し無効であると思われます。

この点について、貴社の見解をお聞かせ下さい。

3 裁判管轄について

利用規約 2 1. 準拠法、裁判管轄

本規約の準拠法は日本法とします。また、サービスまたは本規約に関連してYahoo!JAPANとユーザーの間で生じた紛争については東京地方裁判所を第一審専属管轄裁判所とします。

本条は、裁判管轄について、東京地方裁判所を第一審専属管轄裁判所と定めています。

しかし、貴社の提供するインターネットサービスは日本国内はもとより世界中で利用されているものですから、東京地方裁判所を第一審専属管轄裁判所とする本条は、東京以外の地域に居住する消費者ユーザーに対して、提訴・応訴の権利を制限するものとなります。また、訴額が140万円以下の場合でも、簡易裁判所ではなく一律に地方裁判所を第一審裁判所と定める点においても、消費者ユーザーの提訴・応訴の権利を制限するものとなります。

以上の観点より、前記利用規約は、信義則に反して消費者ユーザーの権利を一方的に害するものとして、消費者契約法10条の趣旨に反すると思われま

す。裁判例においても、専属的合意管轄の定めを消費者契約法10条に違反して無効と判断するもの（平成18年4月14日決定・松山地裁西条支部、平成17年6月24日決定・盛岡地裁遠野支部）などがあります。

この点について、貴社の見解をお聞かせ下さい。

以上