

2010年11月30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  
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  
〒540-0033 大阪市中央区石町1丁目  
1番1号天満橋千代田ビル  
TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730  
メールアドレス info@kc-s.or.jp  
ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

## 再 要 請 書

貴社2010年9月29日付「要請書」に対するご回答に対して、本書面を送付いたします。

本要請に対する貴社のご回答を、来る2011年1月11日までに、書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。

貴社におかれましては、当団体が貴社サービスの一般利用者すなわち消費者保護の観点から本要請を行っているという事実を真摯に受け止め、誠実、真摯な対応を取ってくださることを期待します。

なお、2010年8月4日付け「要請書」（以下「前回要請」といいます。）と同様、本再要請書は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です<sup>1</sup>。

また、Yahoo! JAPAN サービス利用規約については、相当数の契約者が見込まれることから本件の影響の大きさ等にも鑑み、前回要請以降の手続きは全て、公開の方式で行わせていただきます。その旨ご承知おきください。

## 記

### 1. 賠償責任の制限の無効性

(1) 貴社 Yahoo! JAPAN サービス利用規約(2009年12月1日制定、以下「貴

---

<sup>1</sup> ただし、今後、法第12条に基づく申入れを行う場合があります。

社サービス利用規約」といいます。)の第1編「基本ガイドライン」、第1章「総則」、第13項「免責事項」には、貴社サービス利用規約が消費者契約法上の消費者契約となる場合、貴社が提供するサービスについては、貴社の故意・重過失に起因する場合はもちろん、軽過失に起因する場合も免責されない旨が規定されています。前回要請は、そのこと自体を否定するものではありません。

しかしながら、上記条文の表現を見る限り、免責の範囲について一般利用者が容易に理解できるものとは言い難いことから、前回要請において「利用者への明確な説明責任を果たすために、以下(注記:貴社サービス利用規約が、消費者契約法で定められた消費者契約となる場合、貴社が提供するサービスについては、貴社の故意・重過失に起因する場合はもちろん、軽過失に起因する場合も免責されないこと)について追記を要請」したものです。

あらためて、一般利用者が、誤解なく、容易に理解できるよう、「明確かつ平易」な表現(消費者契約法第3条1項)に改めるよう要請いたします。

- (2) 通常、規約、約款などが変更される場合、一般利用者に変更の箇所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です。

前回要請では、貴社においては、単に新利用規約の公表を行ったのみであり、一般利用者に対する周知説明の方法として不十分である旨を指摘しました。

あらためて、利用規約の変更について、一般利用者へ変更の箇所を周知することを要請いたします。

## 2. 個別事案に対する運用対応の公平性と透明性の確保

貴社が、個別事案に対する運用において常に公平性と透明性の確保に努めて対応を行っていただいているのであれば、その事実を明らかにするためにも、個々の対応事例の情報開示を要請いたします。ただし、要請書でも申しましたが、個人情報に関わる内容や、利用当事者が、開示に同意されない場合はこの限りではありません。

## 3. ID およびパスワードの管理および管理責任

- (1) 貴社が ID およびパスワードの管理について、利用者に対する啓発や、様々なシステム対応が行われていることについては、前回要請においても言及し、評価させていただいています。

ただ、そもそも、ID およびパスワードの管理に関する指摘は、20

09年11月27日付「再お問い合わせ」で述べたとおり、貴社のパスワード設定画面には、6文字以上という最低桁数の設定と生年月日などの登録されている情報の一部についての登録制限があるのみであることに鑑み、経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（平成20年8月）や「情報セキュリティ白書2006年版」（独立行政法人情報処理推進機構(IPA))に準じて問題提起させていただいたものです。

セキュリティ面等において、完璧な利用者保護を実現できないことは、システム提供者側の共通認識であり、貴社が、貴社セキュリティシステムの無謬性を主張されているわけではないと認識をしています。

貴社セキュリティシステムがどのような構造であるかについて、その無謬性を確認できる情報を開示されない以上、**利用者に対する十分な保護対策が講じられているとは言い難いシステムおよびサービス提供者である貴社の有責性を論拠として、貴社サービス利用規約の第1編「基本ガイドライン」、第1章「総則」、第5項「IDおよびパスワードに関するお客様の責任」において、貴社が提供するサービスの利用者に故意または重過失がない場合利用者は免責されることを明示することを要請いたしました。**

あらためて、要請をいたします。

- (2) 「姓名の姓だけといった推測されやすい単語へのチェック」については、2009年11月27日付「再お問い合わせ」において、パスワードチェックの一例として、一般によく取り入れられているチェック方式を例示したものであり、前回要請においてこの方式自体の採用を要請したのではなく、この一例を含めて、貴社の考える、「通常求められる水準のセキュリティレベルや対策」を問うたものです。

貴社がどのようなセキュリティシステムを構築されているかについて情報開示がなく、また、貴社がシステムの改変を行っても、その事実も明らかにされない状況の中で、一般利用者および消費者の保護のために、当団体が問い合わせと改善のための要請を行っている事実を真摯に受け止め、然るべき方策を講じていただくよう要請します。

以上