

2009年11月27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 大阪府中央区石町1丁目
1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再お問い合わせ

初冬の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。また、先般は当団体のお問い合わせに対するご回答にお礼申し上げます。

2009年10月6日付、貴社からの『お問い合わせ』に対するご回答について、検討させていただきました結果、以下について、再度、貴社の見解をお伺いすることとなりました。恐れ入りますが、貴社のご回答を本年12月18日までに当団体事務局宛に書面にてご送付くださいますようお願いいたします。

なお、先般の「お問い合わせ」でもお伝え致しておりますが、貴社よりご回答なき場合、あるいは「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、KC'sが相当と判断する解決に至らない場合、貴社の勧誘方法や中途解約の清算方法、及び契約条項に関し、その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」させていただく予定です。「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。また、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

また、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者との面会の上協議を行いたいとお考えの場合は、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。

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、契約書の改定等、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」の内容及び経過・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。

※詳しくは、前回送付の「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」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

記

1. 新利用規約の事前開示について

貴社ご回答の「1. 総論」の中で、「本年内の施行予定で(中略)利用規約の整理及び改訂を進捗させているところです。」とあります。この取り組みにつきましては、当団体としても高い関心を持っているところです。現時点で、公開されているようにお見受けできませんが、新利用規約について、検討途中の内容でも結構ですので、当団体への事前開示を要請いたします。

2. ID及びパスワードの管理責任について

(1) 貴社ご回答のなかで、「事業者側には通常求められる水準のセキュリティレベルや対策を講じる責務があるものと弊社としても理解していますし、実際に十分な対策を講じていると自負しております。」との記述があります。

しかし、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はありますが、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は行われていません。

かかる現状に鑑みると、当団体としては、貴社のIDおよ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り、セキュリティレベルや対策の点において不十分と考えます。

つきましては、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」を具体的に提示してください。

(2) 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(以下準則という)にも、以下の記述があります。

(事前合意が無効となる可能性がある例)

- ・ 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
- ・ 具体的なセキュリティシステムについての合意のないまま本人確認の方式のみについて事前合意がなされたものの、売主側の設定したセキュリティシステムの安全性が低く、本人確認のための情報について漏洩のおそれが高い場合
- ・ 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

この準則については、貴社としては何ら考慮されないというお考えでしょうか。

(3) なお、「他人から容易に推測されやすいIDやパスワードとか何か、また、その実例」を開示するようにとのご依頼ですが、この点について、当団体の指摘は、「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)の第3章の指摘、ならびに、独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)ホームページ、2008年10

月 2 日掲載の「コンピュータウイルス・不正アクセスの届出状況[9 月分および第 3 四半期]について」中の「今月の呼びかけ 今一度、パスワードを点検しましょう！ — あなたのパスワード、破られない自信がありますか？ —」
(<http://www.ipa.go.jp/security/txt/2008/10outline.html>) に準じています。

3. 賠償責任の制限について

- (1) 貴社ご回答の、「個々の事案において弊社の責任の程度に照らして当該規定の適用を主張することが妥当か否かを考慮して実務的には取り扱いを行い、同法の趣旨に反しない運用に配慮しているところです。」とは、当団体指摘の利用規約の第 17 項が、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号に抵触していることを認識されているということでしょうか。
- (2) また、上記のように、利用規約の運用を恣意的に判断されるということについては、利用規約の下における利用者の公平性、および、運用の透明性の観点から問題があるとはお考えにならないのでしょうか。貴社の見解をお聞かせください。

4. 裁判管轄について

貴社の主張される経済合理性による裁判管轄の制限については、あくまで貴社の論理であり、消費者の提訴・応訴の権利を制限するという当団体の問題点の指摘に対してご回答いただけていないように思えます。貴社が事業者と消費者の双方に対して一律の利用規約を制定していることも一因ではないかと考えます。消費者については、この条項を適用除外とすることが必要と考えますが、貴社の見解をお聞かせください。

5. 新利用規約における消費者契約法への適合性確保について

- (1) 貴社ご回答の中で、「利用規約の規定が消費者契約法を含む関係法令に反するとされる場合には当該お客様との関係では当該規定は適用されない(後略)」とありますが、利用規約の規定が関係法令に抵触する場合があることを認識されているということでしょうか。通常、そういったケースでは、あらかじめ抵触しない利用規約に改訂すべきではないかと考えますが、貴社の見解をお聞かせください。
- (2) 新利用規約の制定に当たっては、「より分かりやすく、シンプルかつ妥当な利用条件とする。」という趣旨を何度か述べられています。
一方で、上記、5. (1)のように利用規約の規定に盛り込みながら、貴社の裁量によって運用することを前提とした規約は、利用者の公平性、および、運用の透明性など、貴社の主張される「わかりやすさ、シンプルさ」の観点から問題があるとはお考えにならないのでしょうか。貴社の見解をお聞かせください。
- (3) いずれにしても、貴社が検討中の新利用規約の内容が不明である現状では、貴社の主張を確認するすべがありません。繰り返しになりますが、当団体への新利用規約の事前開示を要請いたします。

6. その他

今回の新利用規約の制定だけでなく、これまでも利用規約やガイドラインの改訂をされたようですが、改訂に当たっては、改訂履歴の記載と過去の利用規約、ガイドラインの閲覧を可能にすることが利用者保護の観点からも必要であると考えます。利用者への改訂の周知や改訂箇所の手示はどのように行われているのでしょうか。

以上