

2010年8月4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/>

#### 要 請 書

当団体は、ヤフー株式会社（以下「貴社」といいます。）が提供されてきたYahoo! JAPAN サービス利用規約に関し、消費者たる契約者に対する貴社の契約書ならびに対応について調査・検討を行ってきました。

そのうえで、2009年8月26日付で貴社に対し、お問い合わせ書を送付し、貴社からは同年10月9日付で回答を頂きました。貴社からの回答を踏まえ、2009年11月27日付で貴社に対し、再・お問い合わせ書を送付し、貴社からは同年12月18日付で回答を頂きました。当団体は、貴社からの再回答を受けて、今後の対応等をさらに検討いたしました結果、貴社からの再回答を踏まえてもなお、下記の点に関して問題点があると認識するに至りました。

そこで、貴社のサービス利用規約に関して、契約者が被る損害に対し、貴社においてはさらなる周知徹底及び損失に対する補償等を実施して頂きますよう本要請書を送付します。

本要請に対する貴社のご回答を、来る2010年9月1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。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、本要請書は、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>。

---

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

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、本要請及び事後の手続きは全て、公開の方式で行わせていただきます。したがって、本要請の内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本要請以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、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

貴社が制定されている Yahoo! JAPAN サービス利用規約(2009年12月1日制定、以下「貴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」において、貴社の債務不履行責任は、「貴社の故意または重過失によらない場合には免責される」、他方、「消費者契約法に定める消費者契約に該当する場合は、この免責条項は適用されない」と規定されています。

また、賠償金額については、「当社は、当社の故意・重過失に起因する場合を除き、通常生じうる損害の範囲内で、かつ、有料サービスにおいては代金額(継続的なサービスの場合は1か月分相当額)を上限として損害賠償責任を負う」とされています。

この条項は、消費者契約法第8条「事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効」に準拠したものと理解いたしますが、さらに、利用者への明確な説明責任を果たすために、以下について追記を要請します。

- (1) 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を明示してください。
- (2) 貴社サービス利用規約によって、それまでの利用規約の第17項「Yahoo! JAPANの賠償責任の制限」(\*)を含む全条項が無効になったことを明示してください。

\* (従来利用規約): 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し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。

## 2. 個別事案に対する運用対応の公平性と透明性の確保

貴社が過去に行われた個別事案の対応の中には、消費者保護の観点から評価しうる反面、貴社が公開している規約等の文言との整合性の観点からは疑問が残るものがありました。被害救済に資するという意味で、個別の措置・対応自体を否定するものではありません。しかし、本来不公正な規約等を是正すべきところ、問題の是正が放置されているのではないかと、また、措置を講ずるか否かの判断が貴社に一方的に委ねられており、利用者に対する公平性の観点から問題ではないかとも思われます。

以上のことを受けて、当団体としては、以下の通り要請します。

- (1) 利用者に対するサービスおよびサービスに起因するさまざまな問題や賠償責任のあり方は、貴社が専決的に裁量できるものではないと考えます。利用者へのサービス提供の透明化と公平性確保の観点から、個々の対応事例の情報開示を要請いたします。ただし、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

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を行われていることについては、貴社サイト上でも拝見しています。

こうした対応を評価しつつも、ID とパスワードの照合性だけをもって本人確認とすることについては、ID およびパスワードの盗用や漏洩の可能性を 100%排除できるものでないことから、問題があると考えます。

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、一方的に利用者側の責任のみを明示されていますが、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を提供されている貴社の有責性については一切の言及がありません。

以上のことを受けて、当団体としては、以下の通り要請します。

- (1) 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してください。
- (2) 引き続き、ID およびパスワードの盗用や漏洩を防止するためのシステム上の手立てを講じるとともに、利用者の意識啓発に関わる取り組みの継続を要請いたします。

以上