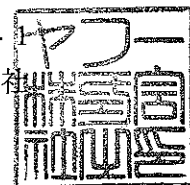


2010年9月29日

特定非営利活動法人
消費者支援機構関西 御中

東京都港区赤坂 9-7-1
ヤフー株式会社



「要請書」に対するご回答

去る2010年8月4日付貴団体の「要請書」につきまして、以下のとおり回答いたします。

1. 賠償責任の制限の無効性について

まず、弊社の軽過失に起因する場合における免責については、Yahoo! JAPAN サービス利用規約 (<http://docs.yahoo.co.jp/docs/info/terms/index.html>、以下「弊社サービス規約」といいます。)の第1編第1章の第13項「免責事項」において、消費者契約法に定める消費者契約に該当する場合、弊社の軽過失に起因する債務不履行責任を免責する規定は適用しない旨明記することにより、すでに明示しています。

また、改定以前の利用規約の適用がないことは、昨年12月1日付けをもって弊社サービス規約を全面的に整理・改定した際、弊社サービスのサイト内において、すべてのお客様に新たな利用規約が適用される旨の案内 (<http://docs.yahoo.co.jp/info/notice39.html>) を掲示することにより明示しました。

以上から、貴団体の要請はすでに満たされているものと判断しています。

2. 個別事案に対する運用対応の公平性と透明性の確保について

弊社は、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おります。

3. ID およびパスワードの管理および管理責任について

弊社では、2009年12月18日の弊社回答でも申し上げたとおり、貴団体からの要請に関係なく、以下に掲げるようなIDおよびパスワードの盗用や漏洩を防止するための手立てやお客様への意識啓発に関する取り組みを継続しています。

- ・ JIS Q 27001 : 2006 に基づく ISMS 認証を取得していること。
- ・ お客様のパスワードは復元不可能な暗号化された状態で保持し、万一、弊社から漏洩した場合でも悪用されないようなフェイルセーフ措置を講じていること。
- ・ お客様によるパスワードの設定の際、一定の文字数および文字列の登録制限をシステム的に行っていること。

- ・ さらに、本年 8 月には、お客様に安全なパスワードを設定していただくため、ID の登録画面においてパスワードの安全性を示すパラメータのチェッカーを導入しえていること。
- ・ お客様の意識啓発のための推奨説明や情報提供を実施していること。該当する弊社サイト内のページとしては、以下のページがあります。
 - ① 「パスワードの選び方」 (http://security.yahoo.co.jp/guide/1_2.html)
 - ② 「パスワード管理に気をつけて」 (<http://login.yahoo.co.jp/guide/jp/yid/security/pw.html>)
- ・ ID やパスワードの不正利用につながる危険の除去や損害の拡大防止手段を提供していること。
 - ① 偽ログインページと容易に区別がつけられるように、真正な ID ログインページにお客様だけがわかるメッセージ（文字）や画像をログインシールとして設定することができること。
 - ② お客様の ID でログインされたときに、ログイン日時等をメールでお知らせするログインアラートにより第三者によって不正に利用されていないかを確認することができること。また、不審なログインを見つけた場合は、一時的にログインができない状態にすることで、不正利用の拡大を防止することができること。
- ・ その他、「Yahoo! JAPAN ID ガイド」 (<http://login.yahoo.co.jp/guide/jp/yid/index.html>) や特設ページ (<http://login.yahoo.co.jp/guide/jp/yid/security/education1.html>) を通じた注意喚起や情報提供を行っていること。

弊社としては、このような取り組み等も踏まえ、貴団体が主張するような「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している」とは考えておりません。貴団体が、公開の方式により行なう手続きにおいて、このような一方的な評価を具体的な根拠も事実も示さないまま摘示することは、弊社に対するお客様の信頼を不当に害し、不安を煽るばかりではなく、弊社の信用をも貶めるものであり、承服いたしかねます。貴団体には、これまでの弊社の回答を踏まえて、いかなる根拠および事実をもってこのような評価を行なったか、明確に説明する責務があると考えます。

さらに、2009 年 12 月 18 日の弊社回答において、貴団体による ID およびパスワードの登録の際のチェックに関するご指摘に対して、以下抜粋のとおり、貴団体のご見解をお教えいただきたい旨お願いしたことに対しても、未だご回答をいただけていません。

（2009 年 12 月 18 日付弊社回答より抜粋）

『姓名の姓という推測されやすい単語のチェックがないとのご指摘がありますが、そもそも弊社では、個人情報保護に関する法律に鑑み、必要な限度に限ってお客様の個人情報を取得することを方針としており、ID およびパスワードの登録に必要とされない姓名情報は取得しておりませんので、ご指摘のようなチェックはできません。また、ID およびパスワードの登録後に姓名の取得が生じたとしても、上述のとおり、

パスワードは弊社自身も復元不可能な暗号化した高いセキュリティ状態で保有しており、チェックそのものが行えない仕組みとなっています。したがって、もし、IDおよびパスワードの登録の際にお客様の姓名その他のお客様の個人情報に関連して推測されやすい単語や文字列のチェックを行おうとするならば、その時点ではサービスの提供に必要な多数の項目の個人情報をお客様から取得することが避けられなくなります。

このような、パスワードの強度の確認のためだけに用いられ、サービスの提供には必要のない個人情報を取得することは、弊社としては取得すべきではないと考えておりますし、ご利用者の理解も得られないと考えておりますが、貴団体では個人情報を取得されることに不安を感じているご利用者の気持ちに配慮せずにパスワード管理という目的のためには個人情報を取得すべきとお考えであるのかどうか、貴団体のご見解をお教えいただけますと幸いです。』

貴団体の誠実かつ真摯な対応を要請します。

以 上