

2019年5月15日

北海道札幌市中央区北4条西12丁目ほくろビル4階
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松久三四彦 殿

東京都千代田区紀尾井町1番3号
ヤフー株式会社



「申入書」に対するご回答

2019年3月29日付貴法人の「申入書」につきまして、以下のとおり回答いたします。

第1 「第2 申入れの理由」「2 削除又は修正を要する条項」について

1 「(1) 第1編第1章第8項について」

本条項は、お客様が当該サービスの提供目的を超えて利用したことによって発生した利益相当額を請求できるとすることで、弊社が提供するサービスやデータをユーザーが悪用することを禁止するという牽制的な意味合いで設けた規定です。例えば、弊社サイトをロゴ等も含めてそのまま複製し、サービス提供主体を成りすましてサービスを提供することによって不当に利益を得ているような悪質な行為を想定したものです。なお、そのような行為を行い不当に利益を得ている者は、消費者に該当しないと考えております。また、より具体的な規定にすることにより規定をかいくぐられ、弊社が悪質な行為に迅速かつ厳格に対処できずに却って消費者被害等を拡大させてしまうおそれもあります。そのため、同条項が消費者契約法により無効となるものではないと理解しております。

2 「(2) 第1編第1章第9項について」

本条項の適用対象とする「お客様の行為が原因で生じたクレームなど」について、消費者であるお客様の責めに帰すべき事由によらずに生じたものを含めることは想定しておらず、消費者であるお客様の責めに帰すべき事由によらない行為によって生じた損害について責任を問う趣旨ではありませんが、ご指摘を参考に、今後より適切な表現を検討してまいります。また、お客様の責めに帰すべき行為に基づいて発生した費用・賠償金等については、いわば債務不履行等の通常損害・特別損害に含まれるものであって、お客様の義務を不当に加重するものではありません。よって、同条項が消費者契約法により無効となるものではないと理解しております。

3 「(3) 第1編第1章第12項について」

弊社は、他のお客様に迷惑を与える行為や違法・有害な出品物・情報に対し、迅速かつ厳

正に対処することで他のお客様に対して被害が発生することを可及的に防止しております。このような目的のため、あらかじめ通知をせずに弊社の判断で削除措置を取ることは、信義則に反してお客様の利益を一方的に害するものではないと理解しております。また、各削除事由の判断について弊社は合理的な根拠に基づいて判断していますが、他のお客様に対して被害が発生することを可及的に防止するため一定程度の裁量を持たざるを得ない点についてはご理解いただきたいと考えております。第4号に定める破産もしくは民事再生の手続の申立てを受けた場合に関する条項は、有償サービスについてのみ適用しており、弊社以外の商品・サービスの提供者がお客様から対価の支払いを受けられなくなることを防止する必要もあります。

第2 弊社の立場について

上記の理由から、弊社としてはいずれも消費者契約法第10条に違反しないものと考えておりますが、いただいたご指摘を真摯に受け止め、弊社サービスを利用するお客様にとってよりわかりやすい利用規約になるよう今後の参考とさせていただきます。

以上