

# 再 申 入 書

令和3年11月19日

東京都千代田区紀尾井町1番3号  
東京ガーデンテラス紀尾井町 紀尾井タワー  
ヤフー株式会社  
代表取締役 川 邊 健太郎 殿

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体  
認定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  
〒060-0004  
札幌市中央区北4条西12丁目1番55  
ほくろうビル3階  
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人のヤフー株式会社（以下「貴社」といいます。）に対する平成31年3月29日付け申入書（以下「申入書」といいます。）に対する、貴社からの令和元年5月15日付け回答書（以下「回答書」といいます。）を受けて、当法人は、貴社に対し、以下のとおり再度申し入れます。

## 第1 再申入の趣旨

### 1. 回答書について

回答書第1・1につき、想定する典型事例、適用を受ける者が消費者ではないこと及び貴社に迅速な対応が要請されることを理解しました。

同2につき、消費者である顧客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ないこと（消費者に無過失責任を課すものではないこと）及び損害賠償の範囲は通常損害・特別損害であってそれ以上に負担を加重するものではないことを理解しました。また、より適切な表現を検討していただけることに期待しております。

同3につき、他の顧客に対する被害発生の可及的防止を目的とする規定であって、信

義則に反して顧客の利益を一方的に害するものではない、合理的な根拠に基づいて削除事由の判断に当たっている、被害発生の可及的防止のために一定程度の裁量が必要である、また、第4号につき貴社以外の商品・サービス提供者が顧客からの対価の支払いを受けられなくことを防止する趣旨であるといったお考えであることを理解しました。

いずれについても申入れのきっかけとなった懸念は、貴社のご回答によって一応解消いたしましたので、前記の点に関する申入れ協議はこれをもって終了させていただきます。なお、消費者から情報提供がなされた場合、必要に応じて貴社に対する再度の申入れをさせていただくことがあります。

## 2. 新規申入れ

貴社の利用規約第1編基本ガイドライン（2020年4月1日改定）につき、下記の再申入の理由1に記載の条項は消費者契約法第10条に該当する不当な条項であり、また、同2に記載の条項は同法第3条第1項第1号の努力義務に違反していると考えます。

よって、貴社に対し、当該条項の使用中止又は修正を申し入れます。

## 第2 再申入の理由

### 1 「5. IDおよびパスワード等に関するお客様の責任」について

(1) 本条項は、本人を特定する所定の認証方法によりログインがされた場合には、本人自身による利用であるとみなし、サービスの利用や商品の購入などによって料金や代金（第三者から回収を受託した本人の債務を含む。）が発生した場合には本人に課金する旨を規定しています。

(2) しかし、本人以外の第三者が本人になりすまして無権限でした意思表示は、原則として本人にその効果が帰属しないというのが一般的な法理です。①第三者が本人である（権限を有する）かのような外観の存在、②相手方の善意無過失、③本人の帰責事由といった要件を満たす場合には、民法の表見代理の規定（同法第109条、第110条、第112条）を類推適用することにより、無権限者の意思表示の効果が本人に帰属することがあるとされています。本人確認の手段としてID及びパスワード等を使用するインターネット取引のような場合、相手方（サービス提供事業者）の善意無過失については、無権限者による取引等を排除するようなシステムの有無や程度といったことも判断要素になると考えられます。

したがって、本人を特定する所定の認証方法によりログインがされた場合には、本人自身による利用であるとみなして料金等を課金する旨の本条項は、本人が消費者の場合には、原則として無権限者の意思表示の効果が本人に帰属せず、民法の表見代理の規定が類推適用される要件を充たす場合にはその効果が本人に帰属するという法理よりも

消費者の義務を加重し、その利益を信義則に反して一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効であると考えます。

(3) また、本条項によれば、第三者が本人を特定する所定の認証方法を無断で使用してログインし、利用や商品購入などを行ったことに関して、貴社の側に債務不履行又は故意若しくは過失があるような場合であっても（例えば、貴社からのID及びパスワードの流出など）、本人自身による利用等であるとみなし、当該利用等による債務を本人に負わせることになるものと解されます。

この点、「13. 免責事項」のなお書きによれば、本利用規約に基づくサービス利用に関する契約が消費者契約に該当する場合で、貴社の債務不履行があるときは、所定の内容で損害賠償責任を負うものと規定されていますが、かかる規定の存在によって本条項の不当条項性が否定されるものではありません。

事業者には、消費者契約の条項を定めるに当たって、契約内容がその解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮する努力義務があり（消費者契約法第3条第1項第1号）、不当条項性を否定する方向で消費者契約の条項に文言を補って限定解釈をすることは極力控えるべきものとされているところです（インターネットを使ったポータルサイト「モバゲー」のサービス利用契約条項に関する東京高裁令和2年11月5日判決参照）。

したがって、仮に本条項が貴社に債務不履行のあるような場合にまで、無権限者の行為を本人自身による利用等とみなして当該利用等による債務を本人に負わせる趣旨ではないとしても、そのことが一義的に明確となるように本条項を修正する必要があるというべきです。

## 2 「10. お客様のデータおよびコンテンツの取扱い」について

(1) 「10. お客様のデータおよびコンテンツの取扱い」の2つ目のなお書（以下、本条なお書）は、「なお、お客様は著作者人格権を行使しないものとします。」と規定しており、貴社提供のサービスを楽しむ会員に対して、いわゆる包括的・一般的な著作者人格権不行使特約を定めています。

(2) 著作者人格権不行使特約の有効性については、(ア) 包括的・一般的な著作者人格権不行使特約は無効とする見解（以下、無効説）、(イ) 一定の限定を付したうえで著作者人格権不行使特約の有効性を認める見解（以下、限定有効説）、(ウ) 包括的・一般的な著作者人格権不行使特約の有効性を認める見解（以下、有効説）が対立しており、判例の立場が不明確なことから、実務上は慎重な取扱いが必要と考えます。

(ア) 無効説の立場であれば、本条なお書は当然無効となりますが、(イ) 限定有効

説の立場でも、諸説あるものの、著作権人格権の主体が自然人か法人かを区別して規定すること、どの著作権人格権をどのような場合に行使しないのかを具体的に列記すること、あるいはどのような侵害態様であれば著作権人格権を行使できるのかを記述することなどが著作権人格権不行使特約の有効性を認めるために要求されています。そのうえ、(ウ)有効説の立場でさえも、著作権人格権不行使特約の有効性を認める一方で、契約の相手方に比して弱い立場にいる著作者の保護は一般的な公序良俗や意思表示の瑕疵の規定による処理に委ねることを求めています。

(3) 貴社提供のサービスを楽しむ会員には、多くの消費者が含まれております。そして、貴社に比して弱い立場にいる消費者会員の保護は、上記(ウ)有効説が挙げる処理に加えて、消費者契約法によってもまた図られるべきです。

(4) 前述のとおり、事業者には、消費者契約の条項を定めるに当たって、契約内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮する努力義務があります(消費者契約法第3条第1項第1号)。

(5) 以上のことから、本条なお書の規定ぶりを包括的・一般的な著作権人格権不行使特約から、著作者である消費者が、どの著作権人格権をどのような場合に行使しないものとするのかを明確かつ具体的に示すなど、消費者である会員にとって、明確かつ平易なものに修正していただきたく存じます。

### 第3 ご回答について

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、令和3年12月21日までに文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上