

2021年12月15日

北海道札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろビル3階  
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 殿

東京都千代田区紀尾井町1番3号  
ヤフー株式会社



### 「再申入書」に対するご回答

2021年11月19日付貴法人の「再申入書」につきまして、以下のとおり回答いたします。

#### 第1 「第2 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

弊社のログインシステムにおいては、ログインの都度、IDに登録されている携帯電話番号を用いたSMS認証（電話番号認証）を要求する二段階認証システムを原則的な認証手段として採用するほか、利用者の選択に応じ生体認証によるログイン手段を選択することができるなど、単に「ID、パスワード情報を認知している者か否か」という事情のみによらない本人認証システムを構築しております。これにより、弊社は、万が一他人にパスワードを知られてしまっても、不正な第三者によるログインを除外し、ID登録者自身の利用を確保するための体制を整備しているところです。このようなログインシステムにおいて、ID登録者以外の第三者がID登録者に成りすまして不正ログインを行うことはもとより極めて困難です。

また、上記のようなログインシステムを構築していること、それゆえ認証に合致するログインは二段階認証において登録された携帯電話を所持している者からのものであるといえること、それ以外にログイン時に弊社に提供される情報が限られること等に照らしますと、弊社は善意無過失の要件を満たすものと考えております。付言すれば、当該条項は、このようなログインシステムを経てログインを行った者をID登録者本人として認識し、弊社が消費者であるお客様との契約上求められる債務の履行先とすることを示すものという側面

をもつものですが、多数のお客様に対して、本人確認の安全性の確保とともに利便性のあるサービスを提供するためには不可欠な取り扱いであると考えております。

そのため、弊社としては、当該条項は消費者契約法10条により無効となるものではないと理解しております。

その上で、当該条項についての運用について補足しますと、第三者によるIDの不正利用であることが明白であるなどの個別の事情があることが確認された場合に、対象のIDに氏名等が登録されている者であることの一事をもって当該消費者であるお客様に不正ログインの結果を全て効果帰属させているものではなく、弊社が適宜補填する等の救済をしております。当該条項の正当性及びこうした運用実態をさらに補完するものとして「13. 免責事項」のなお書きがあります。

なお、当該条項については、適用場面を限定する記載を行うことにより、積極的に不正行為を行おうという悪意のある者に対して潜脱の手段を与え、悪質な不正ログインの場合ですら迅速かつ厳格な対処を行うことができずに却って消費者であるお客様に対する被害等を拡大させてしまうおそれがあるといった事情もご理解いただきたい点ではございます。ご指摘いただいた消費者契約法の趣旨に照らし、消費者であるお客様に対し、より良いサービスを提供していくことはもちろんのこと、規約においてもより良い表現となるよう今後も検討を継続していく所存です。

## 第2 「第2 再申入の理由」 「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」

ご記載のとおり、著作者人格権不行使特約の位置づけについては各種議論のあるところ です。

今般、個人情報や個人のプライバシー保護の強化の観点より、弊社のコンテンツ投稿サービスにおいては匿名性を原則としております。インターネットを通じて不特定多数の者に情報発信することが可能である弊社のコンテンツ投稿サービスの性質上、上記のような匿名性を確保しつつ、より多くのお客様に対して継続的かつ適切なサービス提供を確保するためには、投稿されたコンテンツにかかる著作者人格権の行使を一定制限することには合理性があり、また何よりも消費者であるお客様自身を保護する対応と考えております。

また、本条項は、文言上、著作者人格権不行使の旨を明確かつ平易に示すものであり、当該条項を目にした消費者であるお客様において内容を誤解させ、意思表示に瑕疵を抱かせる性質のものではないと理解しております。

消費者であるお客様が投稿するコンテンツとしては、消費者であるお客様が弊社サービスを通じて購入や利用した商品や各種施設に関するレビュー文言や写真などが典型的には考えられるところですが、投稿コンテンツの取り扱いが明白である上記のようなサービス

内容と併せ鑑みても、同条項は現状においても消費者であるお客様にとって明確かつ平易な内容であると理解しております。

以上