

# 申入れ協議終了のご連絡

令和4年4月21日

〒102-8282

東京都千代田区紀尾井町1-3  
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

〒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

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体  
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

TEL : 011-221-5884 FAX : 011-221-5887

冠省

当法人の貴社に対する令和3年11月19日付け再申入書（以下、単に「再申入書」といいます。）に対し、貴社から2021年12月15日付けご回答（以下、単に「ご回答」といいます。）をお送りいただきまして、ありがとうございました。ご回答に対する当法人の見解は、以下に述べるとおりです。

## 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) ご回答では、本条項に関し、貴社の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」とされ、これを本条項が消費者契約法第10条により無効となるものでないとする理由の一つとされています。

しかし、貴社の提供するサービスについて上記のような成りすましによる不正ログインが全くあり得ないものではなく、実際PIO-NET情報を確認した結果においても、相談者のIDが乗っ取られたとする相談事例が見られるところではあります。

また、仮に成りすましによる不正ログインが極めて困難であるとしても、そのことが消費者の義務を加重して消費者の利益を一方的に害する不当条

項が正当化される理由にはならないと考えます。

- (3) 次に、ご回答では、貴社のログインシステムが構築されていること、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貴社に提供される情報が限られること等に照らし、貴社は善意無過失の要件を満たすものと考えている旨を、本条項が消費者契約法第10条により無効となるものでないとする理由の一つに挙げています。

しかし、民法の表見代理の規定（同法第109条、第110条及び第112条）の類推適用により、無権限者の意思表示の効果が本人に帰属するものとされるためには、本人の帰責事由も要件とされており、仮に貴社が善意無過失であっても、直ちに本人の責任が肯定されるものではありません。

- (4) さらに、ご回答では、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個別の事情が確認された場合には貴社が適宜補填する等の救済を行っていることも理由に挙げられています。

しかし、仮に本条項についてかかる運用がなされているとしても、不当条項が容認される理由とはなりませんし、再申入書において述べましたように、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べき事業者の努力義務（消費者契約法第3条第1項第1号）にも反するものと考えます。

## 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) 本条項は、いわゆる著作者人格権の不行使特約を含むものです。そして、著作者人格権の不行使特約の有効性については、判例・学説の対立があることは再申入書において指摘したとおりであり、貴社のご回答においても認められるところです。
- (2) ご回答に示された、本条項および著作者人格権の不行使特約に関する貴社の見解はわかりました。それは当法人の見解と一致するものではありませんが、結論においては主要な学説の傾向に沿うものと理解します。
- (3) しかし、その上で、貴社のご回答について疑義を払拭しきれない点があることを指摘しておきます。

- (4) 利用者の匿名性の確保と利用者に対する継続的かつ適切なサービス提供の確保の両立のために、「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、確かに、その制限の範囲が適切である限りにおいて、合理性があります。しかし、そのことを、消費者である利用者を保護する対応だと理解することには飛躍があります。貴社が、なぜそのことが消費者である利用者を保護する対応と理解しているのかがわかりません。

ましてや本条項は、「なお、お客様は著作者人格権を行使しないものとします。」というものであり、その制限の範囲が定められておりません。したがって、本条項は、貴社が合理性を認める「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」にも該当しないものと考えます。

(5) また、本条項の文言および形式が明確かつ平易であるということについては、当法人も認めております。問題は、本条項の実質が、消費者である利用者の著作権人格権の行使を、範囲を限定することなく、制限するものである点であって、そのことは再申入書において述べたとおりです。だからこそ、再申入書では、本条項を修正するのであれば、消費者契約法第3条第1項第1号に従って、著作権人格権の行使が制限される局面等を明示すべきであって、その際には、明確かつ平易な文言になるよう配慮していただきたいという趣旨を述べております。この点、趣旨がわかりづらい書き方であったことをお詫び申し上げます。

いずれにせよ、本条項そのものについては、明確かつ平易な文言か否かが問題であるわけではありません。

### 3 本件申入れの終了について

ご回答に対する当法人の見解は以上のとおりであり、再申入書の内容に沿った対応をいただけていない部分もありますが、今後検討を継続されるということでもありますので、本書をもって本件に関する申入れは一旦終了とさせていただきます。

もともと、今後消費者からの情報提供等の状況次第では、改めて貴社に対する申入れをさせていただくこともありますことを申し添えいたします。

なお、これまでやり取りさせていただいた申入書及び回答書につきましては、すでに当法人のウェブサイト上で公表しておりますが、本書面につきましても同様に公表させていただきますことを申し添えます。

草々