

2019（平成31年）年3月27日

アマゾンジャパン合同会社 御中

特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5
TEL048-844-8972 / FAX048-829-7444
理事長 池本 誠司

申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受け、平成30年4月24日に内閣総理大臣より消費者被害回復のため、共通の原因で多数発生する消費者契約被害について、被害回復の訴訟を提起することができる特定適格消費者団体として認定を受けおります。

当会は、貴社の「amazon マーケットプレイス」における商品の一部について、商品を紹介するWEBページには「関東への配送料無料」と表示されているにもかかわらず、これを注文したところ決済時には配送料が加算された状態で決済となったというトラブル（以下「本事象」という）について情報提供を受け、貴社に対し、本事象の発生件数等の把握状況、本事象による被害者への返金等の対応状況、本事象に対する貴社の消費者に対する公表の予定などについて、問い合わせを重ねて参りました。

これに対する貴社のご回答は、消費者からの本事象の申出件数は17件にとどまり、いずれも配送料は返金済みであること、2018（平成30）年8月には配送料加算の原因であるバグは改修済みであること、本事象による配送料の誤加算は消費者から申告があったもの以外を特定することは技術的にできないことなどから、本事象について公表する予定はないというものでした。

しかし、貴社の「amazon マーケットプレイス」において、「関東への配送料無料」と表示された期間における該当商品の販売件数や購入者名は、貴社において当然に把握しておられるところ、その請求金額の内訳を確認すれば、誤加算の件数や購入者名を把握できるのではないのでしょうか。仮に誤加算の事案が特定できないとしても、「関東への配送料無料」と表示された期間における該当商品の販売件数に照らして、誤加算の申出件数17件はあまりにも少ないものといわざるを得ず、大半の消費者が被害に気付かないまま推移してい

るものと考えるのが合理的です。2018（平成30）年11月以降新たな申出がないことは、被害者が存在しないことを意味するものではありません。

よって、当会は、特定適格消費者団体として、本件事象による被害者への早期被害回復の観点から、貴社に対し、次のとおり申入れを致します。

つきましては、本申入れに対するご回答を、2019（平成31）年4月12日までに書面にて当会まで送付下さるようお願い致します。なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがある旨を念のため申し添えます。

記

1. 貴社の「amazon マーケットプレイス」における商品の一部について、Webページには「関東への配送料無料」と表示されていたにもかかわらず、判明したところでは〇年〇月頃（注：申出事案のうち最も古い取引時期）以降2018年8月までの期間に行われた取引事案の一部において、決済時に配送料が誤って加算された事象が発生していたと判明したこと、これに該当する消費者に対しては申出により配送料の返金を行うことを、貴社のWebサイトに公表する等の方法により消費者に呼び掛けること。
2. 本事象が発生したことが貴社において把握できた消費者に対し、前項の内容を通知すること。
3. 消費者からの申出に対し、事実関係を確認のうえ速やかに返金すること。
4. 以上の実施状況につき、当会に定期的に報告すること。

以上

<本件に関する問い合わせ>

特定適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
事務局 岩岡、清水

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-829-7444