



2019年4月12日

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町7-11-5

適格消費者団体・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

検討委員長 長田 淳 様

〒153-0064

東京都目黒区下目黒一丁目8番1号

アマゾンジャパン合同会社 法務部

拝復 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

昨年発生した、Amazon マーケットプレイス（以下「弊社サイト」といいます。）において販売されている一部の商品について、商品詳細ページでは「関東への配送料無料」との表示があるにもかかわらず、関東を配送先とする一部の注文につき決済時に配送料が加算されてしまい、ワンクリック注文で購入されたお客様が、配送料加算の事実を知らないまま決済を完了してしまう事象（以下「本事象」といいます。）に関し、貴会よりご送付いただいた2019年3月27日付「申入書」（以下「申入書」といいます。）におけるお申入事項について、慎重に検討させて頂きました。

弊社は、既に従前ご回答させていただいているとおり、本事象が発生した事実及びその原因が弊社のシステム上のバグにあったという事実を踏まえ、現時点までに、個別にお問い合わせのあったお客様（全17件）に対し、配送料相当額を返金してまいりました。さらに、本事象の原因であるバグの改修は2018年8月には完了しており、当該時点以降、本事象が発生する可能性は極めて低いものと判断しております。また、弊社としては、申入書においてご要望いただいているとおり、今後も引き続き、既に発生済みの本事象に関して、個別にお問い合わせをいただいたお客様に対し、真摯に対応し、誤加算のあった送料相当額を速やかに返金させていただく所存です。

また、申入書では、本事象の発生状況（誤加算の件数や購入者名）を弊社が正確に把握している前提においてご要望いただいております。しかしながら、本事象の原因であるバグは、出品者が東京への配送料を無料と設定していた場合に「関東への配送料無料」と表示されてしまうものであるところ、弊社サイト上において商品を販売する各販売事業者が、各々の販売する商品についていつでも自由に配送料を設定・変更でき、その変更の履歴が記録されるシステムとはなっていないため、弊社のシステム上、かかる配送料の設定・変更の内容及び時期を特定することができません。注文上で配送料が課されていたことは弊社システム上で確認することができますが、上記のとおり当該注文時点における当該出品者の東京都への配送料の設定状況が

分からないため、本事象の発生状況を弊社が把握し特定することは技術的に不可能です。

従いまして、上記のように、引き続きご申告いただいたお客様に対し個々に返金対応を行っていくことが、弊社が取りうる最善の対応である旨をご理解いただけますと幸いです。

なお、貴会に被害を申告されており、まだ返金を受けられていないお客様がいらっしゃいましたら、大変お手数ではございますが、注文番号等を添えて弊社のカスタマーサービスにご連絡いただけるようお伝えいただければ幸いです。

弊社としましては、今回のお申入れを踏まえまして、地球上で最もお客様を大切にする企業であるとの理念に基づき、今後とも、お客様の利益を最優先にすることを念頭に、弊社サイトにおけるサービスの向上に努めてまいります。今後ともご支援・ご指導をいただけますようどうぞよろしくお願い申し上げます。

敬具