

問合せの経緯

2017（平成29）年12月、消費者から以下の情報提供がありました。

「ウェブサイト Amazon.com（以下、「Amazon」といいます）のマーケットプレイス（注：第三者の販売者が新商品または中古品を固定価格でネット市場で販売することができるプラットフォーム）の商品画面では「関東への配送料無料」と表示されているにも関わらず、決済時に配送料が加算されることがある（以下、「本事象」といいます）。

特に、ワンクリック注文（注：ボタンを1回クリックするだけで、ショッピングカート画面を省略して注文することができる機能）で購入しようとした場合、ショッピングカート画面を省略するので送料が加算されたことに気づかず、クレジットカードの請求書を見て気づくことがある。」

【（1）アマゾンへ問合せ】

上記情報提供を受け、2018（平成30）年5月11日、当会は Amazon を運営するアマゾン社に対し、①アマゾン社が本事象を把握しているか、②把握している場合にはその件数、③本事象発生の原因、④本事象への対処について問合せを行いました。

【（2）なくす会の問合せに対する回答】

上記問合せに対し、2018（平成30）年7月5日付で、アマゾン社より以下の回答がありました。

回答要旨

①アマゾン社が本事象を把握しているか
把握している

②把握している場合にはその件数
調査したところ、把握している本事象に関するお客様からの問い合わせは 12件ある。
これらのお客様には該当する注文の配送料相当分を返金済み

③本事象発生の原因
サイトのシステムのバグ（システムの誤り）が原因である

④本事象への対処
早急にシステム改修を進めており、本年8月中を目処に完了する見込み、改修完了までの間本事象により影響を受けた注文についても②と同様に対処する。

【（3）アマゾンへ再問合せ】

上記回答を受け、2018（平成30）年10月23日、当会はアマゾン社に対し、①本事象とその原因、対応などに関する情報の公表の有無、②公表した場合その方法、③公表していない場合その予定の有無及び公表時期、④本事象に基づく過誤課金件数及び返金状況（件数及び返金方法）について再問合せを行いました。

【（4）なくす会の再問合せに対する回答】

上記問合せに対し、2018（平成30）年11月6日付で、アマゾン社より以下の回答がありました。

回答要旨

①本事象とその原因，対応などに関する情報の公表の有無，②公表した場合その方法，③公表していない場合その予定の有無及び公表時期

公表はしておらず，その予定もない

④本事象に基づく過誤課金件数及び返金状況（件数及び返金方法）

把握している発生件数は17件（前回回答後5件の問い合わせあり）。すべてにつき，ギフトカードやクーポンの発行または現金により，差額配送料相当分の返金を完了済み。