

## 申入れの経緯

### 【アマゾンへの申入れの内容】

上記回答を受け、2019（平成31）年3月27日、埼玉消費者被害をなくす会（以降、なくす会）はアマゾン社に対し、①本事象の発生、申出あれば返金することを公表する等の方法により消費者に周知すること、②把握できた消費者に対し、前記①の内容を通知すること、③消費者の申出に対し、事実関係を確認のうえ速やかに返金すること、④以上の実施状況を当会に定期的に報告すること、を申入れました。

### 【なくす会の申入れに対する回答】

上記申入れに対し、2019（平成31）年4月12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本事象の発生、申出あれば返金することを公表する等の方法により消費者に周知すること

明示的な回答はありませんが、

「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。」

とあるとおり、公表は行わない趣旨の回答でした。

②把握できた消費者に対し、前記①の内容を通知すること

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」「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」

③消費者の申出に対し、事実関係を確認のうえ速やかに返金すること

「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、弊社がと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。」

④以上の実施状況を当会に定期的に報告すること

回答なし