

2020（令和2）年11月9日

アマゾンジャパン合同会社 御中

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

差止請求検討委員長 長田 淳

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表示使用に対し、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ております。

貴社が運営するサイト（Amazon.co.jp.以下「本件サイト」といいます。）の利用規約（Amazon.co.jp利用規約。以下「本件利用規約」といいます。）、及びAmazonギフト券細則（以下「本件細則」に関し、令和2年1月20日付で、当会から貴社に対し、「お問合せ」を送らせていただき、その後、貴社から当会に対し、令和2年4月13日付でご回答書（以下「回答書」といいます。）を頂きました。

当会において貴社ご回答を検討させていただいた結果、本件利用規約、及び本件細則について、下記のとおり申入れをさせていただきます。

つきましては、本申し入れに対する回答を、2020（令和2）年11月30日までに、書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・容等は、消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

記

第1 申入書の趣旨

1 はじめに

以下の申し入れのうち、一部の条項につきましては、他の適格消費者団体からも申し入れがなされている旨、及び一部規約についてすでに改定を頂いていることは当会においても把握しているところではありますが、そのうえで、当会としても、申し入れをさせていただきます。

2 本件利用規約について

本件利用規約中、以下の条項について、使用を停止すること、または適切な内容に修正することを求めます。

(1) 本件利用規約「アカウント」について

「アマゾンはその裁量の下で、予告なく、サービスの拒否、アカウントの停止、アマゾンサービスの利用許諾の解除、コンテンツの削除と編集、ご注文のキャンセル、キャンペーンまたはプロモーション等の変更及び停止を行う権利を留保します。」

(2) 本件利用規約「免責条項」について

① 「別途書面による規定がない限り、アマゾンサービスならびにアマゾンサービス及び当サイトを通じてお客様が利用できるすべての情報、コンテンツ、素材、商品（ソフトウェアを含みます）及びその他のサービスは、アマゾンが「現状有姿」及び「提供可能な限度」で提供します。アマゾンは別途書面による規定がない限りアマゾンサービスの運営、または当サイトまたはアマゾンサービスに掲載されている情報、コンテンツ、素材、商品に関し、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる種類の表明も保証もいたしません。」

② 「アマゾンは、適用される法律によって認められる限り、商品性及び特定の目的に対する適合性の黙示的保証を含みこれに限定されない保証を、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、一切いたしません」

③ 「アマゾンは、直接的、間接的、付随的、懲罰的、必然的な損害を含みこれに限定されない、アマゾンサービスの使用から生じるいかなる種類の損害に対しても責任を負うものではありません」

④ 「アマゾンサービスを通じてお客様に販売した商品によりお客様に生じた人的又は物的な損失または損害については、アマゾンに過失がある場合限り、お客様が購入された商品の価額を限度として責任を負うものとします。」

⑤ 「ただし、管轄区域の法律によっては、黙示的な保証、ある種の損害の例外または制限を認めていません、これらの法律がお客様に適用される場合（アマゾンとお客様との契約が日本の消費者契約法に定める消費者契約に該当する場合には、アマゾンに故意又は重過失がある場合を含みます。）は、上記の免責、責任の除外、または限定の一部または全部は、お客様に適用されないことがあり、お客様は追加の権利を持つことがあります。」

(3) 本件細則第4項「危険負担等」について

ギフト券による支払いを要求する様々な詐欺が発生しています。アマゾンは、ギフト券に関連したいかなる第三者による違法または詐欺的な行為に対しても、責任を負わず、義務が生じることはありません

(4) 本件細則第6項「責任限定」について

①アマゾン及びその関連会社は、ギフト券について明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる種類の保証も事実の表明をしていません。またその種類の物品が購入される際の通常目的に適合しているとの「商品性」

についても、また当該購入者がその種類の物品を購入しようとした特定の目的に適合するとの「特定目的に対する適合性」についても黙示的にも保証をしていません。

- ②特定の法域での法律においては黙示の保証に制限を付すこと、または一定の損害について免責、責任の除外または限定の一部または全部はお客様に適用されないことがあり、お客様は追加の権利を持つことがあります。

第2 申し入れの理由

1 本件利用規約「アカウント」について

(1) はじめに

貴社は、回答書第1「はじめに」において、本件利用規約、及び本件細則において、アカウント利用の終了、もしくは利用停止措置をとり、またはギフト券の無効化措置をとることができる規定をもうけている理由について、貴社サービスにおいて利用されるアカウントが特殊詐欺に利用されることを防ぎ、あるいは正規のルート以外で取得したギフト券を無効化できる規定を設けておくことにより、ギフト券の不正取得を防止するといった目的をあげています。

ギフト券が特殊詐欺に利用されてきた事実、ギフト券の転売マーケットの存在が当該特殊詐欺の発生を助長している事実は当会においても把握しているところであり、さらにクレジットカードのショッピング枠の現金化防止という観点からも、当会としても、貴社が、アカウント利用の終了、利用停止措置に関する規定を設け、あるいはギフト券を無効化する措置に関する規定（本件細則第5項）を設けていること自体については、合理性があるものと思料します。

同じく、事前予告なく、アカウントの利用停止等の措置をとることができる規定（本件利用規約「アカウント」）を設けていること自体については、事案によっては特殊詐欺による被害を回復する観点からは、当会としても合理性があるものと思料します。

しかしながら、以下のとおり、貴社の本件規約「アカウント」に関しては同項の文言上、アカウント停止ができる場合に制限がなく貴社の裁量に基づくものとなっており、やはり、貴社による履行義務を一方的に免除するものに読めます。

そうしますと、本件規約「アカウント」は、消費者と貴社の間において合意された役務提供契約上、消費者が有する貴社から役務提供を受ける権利を制限（剥奪）する条項であり、民法上規定される契約の拘束力を否定するものとして民法の規定に比して消費者の権利を加重する性質を有し、かつ、規約の文言上、無条件に当該権利の制限（剥奪）をし得る点において、民法1条2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法10条に違反すると思料します。

(2) 本件利用規約「アカウント」について

本件規約「アカウント」では、その文言上、例えば、顧客側に何ら非がなくとも、貴社の広範な裁量によりアカウントの停止等措置をとることができるように読める規定となっており、文言上は、貴社が、一方的に貴社の履行義務を免除する規定として、消費者契約法10条に抵触するものと思料します。

この点、貴社は、事前の予告ないアカウントの停止条項について、特殊詐欺の防止、及び被害回復等を目的とした合理的理由のある場合に限り運用している旨の回答を頂いております。

そうすると、アカウントの停止については、顧客側に本件利用規約違反が認められたり、アカウントが不正利用されるなどといった一定の事情が生じた場合を想定しているものと思料いたしますが、そうであるならば、「アカウント」の規定上、例えば顧客側に義務違反があるような場合が想定されるような文言（例えば、「規約に違反した場合」など）を追加頂くなど、文言上も、運用される範囲を一定程度限定する内容に変更いただくよう、申し入れます。

2 本件利用規約「免責事項」及び「本件細則第4項、同6項」について

(1) 本件利用規約「免責事項」について

本件利用規約「免責事項」の項目では、「いかなる種類の表明も保証もしない」「いかなる種類の損害に対しても責任を負うものではない」と貴社の賠償責任の免責が規定されています。

一方で、貴社は、同項目但し書きにおいて、①管轄区域の法律により、黙示的な保証、ある種の損害の例外又は制限を認めていない旨、及び②当該法律が適用される場合には、免責や責任の除外又は限定の全部または一部が適用されないことがある旨明示されていることから、上記条項は、消費者契約法8条に抵触するものではないと回答されています。

しかしながら、一般消費者にとっては、上記但し書きの内容が、貴社の説明するような「故意又は重過失があった場合には責任を負う」という趣旨であると解釈することは極めて困難です。

なお、貴社は、2020年9月1日付の規約改定をされ、同項目但し書きにおいて、「日本の消費者契約法に該当する場合には、アマゾンに故意又は重過失がある場合を含みます」旨の文言を付加していただいておりますが、消費者契約法8条1項1号、3号は、軽過失による損害賠償責任の全部免除規定も無効としていることを付言します。

以上の点を考慮いただき、貴社に帰責性がある場合（軽過失を含む過失、あるいは故意行為により損害が生じた場合）に、貴社の責任が免除されないことが消費者にとって明確となる内容に変更いただくよう、申し入れます。

(2) 本件細則第4項

本件細則第4項「危険負担」の項目では、「アマゾンは、ギフト券に関連した

いかなる第三者による違法または詐欺的な行為に対しても責任を負わず、義務が生じることもありません」と、第三者の違法行為により生じた損害については責任を負わない旨を定めています。

この点、第三者の違法行為により生じた損害であっても、貴社の過失により、結果として、詐欺行為を幫助したと評価されるようなケースはありうることであり、貴社の故意、過失の有無を問わず、貴社の責任を全部免除する規定はやはり消費者契約法8条に抵触すると思料します。

貴社に帰責性がある場合（軽過失を含む過失、あるいは故意行為により損害が生じた場合）に、貴社の責任が免除されないことが消費者にとって明確となる内容に変更いただくよう、申し入れます。

(3) 本件細則第6項

本件細則第6項「責任限定」項目では、「いかなる種類の保証も事実の表明もしていません」「その種類の物品が購入される際の通常の目的に適合しているとの『商品性』についても、また、当該購入者がその種類の物品を購入しようとした特定の目的に適合するとの『特定目的に対する適合性』についても、黙示的にも保証をしていません」と貴社の賠償責任の免責が規定されています。

一方で、貴社は、同項目但し書きにおいて、①管轄区域の法律により、黙示的な保証、ある種の損害の例外又は制限を認めていない旨、及び②当該法律が適用される場合には、免責や責任の除外又は限定の全部または一部が適用されないことがある旨明示されていることから、上記条項は、消費者契約法8条に抵触するものではないと回答されています。

しかしながら、消費者契約法3条において、事業者は、「消費者契約の内容がその解釈において疑義の生じない明確なもので、かつ消費者にとって平易な条項を作成すべき努力義務が定められていることからすれば、特定の条項が消費者契約法に8条に反するか否かは、一般消費者の視点に立って解釈されるべきであると思料します。

また、消費者契約法3条に関し消費者庁が作成している消費者契約法逐条解説においては、「本来であれば無効となるべき条項に『法律で許容される範囲において』という文言を加えたもの」を「サルベージ条項」と呼称し、消費者契約法3条に照らせば、「サルベージ条項」を使用せずに、具体的に条項を作成すべき努力義務があるとしています。

令和2年5月13日付消費者庁作成の報告書「契約条項の表示・不当条項について」においても、サルベージ条項自体を、消費者契約法10条と同様の不当性を有すると考えられる旨が報告されています。

上記但し書きは、消費者契約法3条の条項明確化の要請にも反するものであり、一般消費者にとっては、上記但し書きの内容が、貴社の説明するような「故意又は重過失があった場合には責任を負う」という趣旨であると解釈することは極めて困難であることから、やはり消費者契約法8条に抵触するものと思料

します。

従いまして、同項目について、貴社に帰責性がある場合（軽過失を含む過失、あるいは故意行為により損害が生じた場合）に、貴社の責任が免除されないことが消費者にとって明確となる内容に変更いただくよう、申し入れます。

第3 お問合せ

- 1 貴社の回答第1（3）小括では、多額のギフト券をアカウントに登録することは経済合理性を欠き、多額のギフト券をアカウントに登録している一般消費者は、不正な転売サイトから購入している、あるいはクレジットカードのショッピング枠の現金化を目的としていることが多いとしながら、一方で、「仮に、特定のアカウントに多額のギフト券が登録されたとしても、当社のサイトでの購入等適正な方法により取得されている限り、当社がギフト券の無効化等の措置を講じることはございません」とあります。

本件申し入れ事項と直接関係するものではありませんが、今後の検討に際し、以下の問い合わせ事項にご回答いただきたく存じます。

- 2 当会に対する情報提供者は、貴社サイト内で正規にアマゾンギフト券を購入しているということですが、そうすると、当該情報提供者がアカウントを停止された理由は、多額のアマゾンギフト券を購入した事実以外に存在するという理解でよろしいでしょうか。
- 3 本件細則第5項において、貴社は、「返金を伴うことなくギフト券（ギフト券の残高を含みます）を無効」とすることができる旨を規定しています。この「返金を伴うことなく」との文言は、貴社が想定するようなギフト券の不正取得等の事実がないにも関わらずギフト券を無効とした場合でも、金銭賠償を行わないという趣旨を含むのか否か、ご教示ください。

以上

《本件に関する問い合わせ先》

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 吉川、清水

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