

2020年12月23日

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町7-11-5

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会 御中

〒153-0064

東京都目黒区下目黒1-8-1 ARCO TOWER ANNEX

アマゾンジャパン合同会社 法務部

東京都目黒区下目黒1-8-1 ARCO TOWER ANNEX

Amazon Gift Cards Japan 株式会社

ご連絡（2）

拝復 時下益々御清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度は、2020年11月9日付「申入書」をご送付いただき、誠にありがとうございました。当社は、地球上で最もお客様を大切にせる企業を目指しており、今般、お問い合わせいただきました事項につきましても、慎重に検討いたしました。当社の回答をお送りいたしますので、よろしくご査収くださいますようお願いいたします。

回答内容に関しご不明な点等ございましたら、状況が許せば直接お会いし、または電話会議の形にて、お話をさせていただくこともできますので、ご遠慮なくお知らせいただければと思います。

今後ともご支援・ご指導を頂けますようお願い申し上げます。

敬具

## 第1 はじめに

今般、貴法人ご作成にかかる「申入書」（以下「申入書」といいます。）において、当社が Amazon.co.jp 利用規約（以下「本件利用規約」といいます。）に定めるアカウント利用の終了及び利用停止措置並びに Amazon ギフト券細則（以下「本件細則」といいます。）に定める Amazon ギフト券（以下「ギフト券」といいます。）の無効化等の措置（以下総称して「アカウント停止措置等」といいます。）を実施することについて、当社によるこれらの措置が特殊詐欺等の犯罪被害の拡大を防止することを第一の目的とするものであること、特殊詐欺等の犯罪抑止の観点のほかにも、クレジットカードショッピング枠の現金化防止等の目的の観点からこれらの措置が必要であること、これらの目的のもとでは、アカウント停止措置等について事前の通知を行わない対応が必要であることについて、ご理解をいただきまして誠にありがとうございます。

ギフト券の発行等の管理を行う当社にとって、特殊詐欺のような犯罪集団による犯罪行為やマネーロンダリングの温床となる転売マーケットを排除するといった社会的要請に応えること、そして、特殊詐欺被害に巻き込まれてギフト券を購入してしまった詐欺被害者の方々の被害回復に寄与するため、適切かつ迅速にアカウント停止やギフト券の無効化等の措置を講じることが必要かつ極めて重要な意義を有するものと考えております。

## 第2 お申し入れ事項について

### 1 お申し入れの理由1について

本件規約「アカウント」においては、当社の裁量により、予告なく、アカウント停止措置等を講じることができる旨を定めていることはご指摘のとおりです。

当社は、当社のサービスをご利用いただくすべてのお客様に、安心かつ安全にサービスをご利用いただくことが当社の至上の目的であると考えております。そのため、当社は、全くの裁量によりアカウント停止措置等を講じることではなく、当社が把握しうるお客様によるサービス利用に関する種々様々な事情を総合考慮の上、慎重に検討を行ったうえで、不正な転売サイトにてギフト券を購入していることが明らかである場合や、アカウントの乗っ取り被害に遭われていることが明らかである場合、アカウントが濫用されている場合等、アカウント停止措置等を行うことが真に必要な場合に限り、アカウント停止措置等を講じる厳格な運用としております。当社の運用上、アカウント停止措置等を実施するとの判断内容に誤謬が介在する可能性は極めて低いと認識しておりますが、仮に当社のアカウント停止措置等が十分な理由に基づくものでなかったことが事後的に明らかとなった場合には、当該アカウントを保持するお客様に不当な不利益が生じないよう、当該停止措置を解除する等、適切な対応を講じさせていただきます。

アカウント停止措置等を講じる必要があるケースは、特殊詐欺等の反社会的行為の多様化や巧妙化により、時々刻々と移り変わるものであり、また、当社が措置を講じれば

それに対応してこれらの反社会的行為の巧妙化がさらに加速するという関係にもあります。そのため、当社がアカウント停止措置等を講じることができる場合について、利用規約等において、具体的な事例を特定して（あるいは一定の包括的な範囲内において）制限することは、これらの反社会的行為に対する対応の迅速性を大きく減殺するばかりでなく、これらの反社会的行為を行う者によるさらなる巧妙化を加速させる結果となり得ます。

したがって、このような反社会的行為を行う団体等による不正行為を抑止し、当社のサービスを適正に利用されるお客様の安心・安全を可能な限り確保するという当社の至上の目的を達するためには、あらかじめアカウント停止措置等を行う場合を具体的に特定しておくことはできず、一定の柔軟な規定を設けざるを得ないことについてもご理解いただければ幸いです。

なお、貴法人からは、申入書において、例えば「アカウント」の規定上、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を追加する等の変更についてご提案をいただいております。しかしながら、例えばお客様のアカウントの乗っ取り事案のように、第三者によりアカウントが不正に利用されている場合や、特殊詐欺被害等の不正行為に関わるアカウントと関連性を有することが明らかな場合等においては、当該アカウントを管理されるお客様ご自身による義務違反がなかったとしても、当社においてアカウント停止措置等を講じることが真に必要となる場面が想定され、これらの場面を一様に規定することはできません。また、このような乗っ取り等の場合のアカウント停止措置等は、アカウントに登録された決済方法が第三者により悪用されることを防ぐことができるなど、当該アカウントを管理されるお客様ご自身の利益を保護することを目的とした措置です。

当社における上記の特殊詐欺被害等の不正行為への取り組みの具体的な内容や、アカウント停止措置等が実施される場合の具体的な条件や態様については、貴法人との電話会議または面会の上、ご説明させていただくこともできますので、ご希望があればお知らせいただけましたら幸いです。

## 2 お申し入れの理由2について

### (1) 本件利用規約「免責事項」について

申入書によれば、本件利用規約上の「免責事項」の規定について、当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）に責任の免除が認められないことが明確となるように変更することをご提案いただいております。

ご指摘の免責事項においては、「いかなる種類の表明も保証もいたしません」「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」との記載はあるものの、以下のような記載を合わせて規定しております。

す。

「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、アマゾンに故意また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、または限定の一部又は全部は、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。」

上記の規定においては、特に日本国内に所在する消費者であるお客様については、法令上、「免責事項」の規定の全部又は一部が適用されない場合があることを規定しており、消費者契約法 8 条に該当する場合（債務不履行による損害賠償において、事業者が故意又は重過失がある場合の一部免責（消費者契約法 8 条 1 項 3 号）、及び事業者軽過失がある場合の全部免責（同項 2 号）を含みます。）には、当該規定に該当する限度で免責規定が適用されないことを明確に示しております。また、当然のことながら、当社の運用上も、消費者契約法 8 条に該当するケースについて、法令に定める条件に従い上記「免責事項」における免責規定の全部または一部を適用しない取り扱いとしております。

さらに、上記規定の追記により、お客様が日本国内に所在する消費者に該当する場合には、当社に「故意または重過失がある場合」を例示的に掲げてその責任の全部又は一部除外が適用されないことについて明確に言及しており、一般消費者であるお客様においても、このような場合に免責規定の適用がないということは明確に認識可能であるとと考えております。

従いまして、本件利用規約における「免責事項」の規定は、消費者契約法 8 条の規定と何ら齟齬するところはありません。

なお、ご参考までに、当社は、地球上で最もお客様を大切にしている企業であることを使命としており、（不正行為等に関与していない一般の）お客様からの返品その他のクレームに対しては、本来返品対象ではない商品の返品を受け入れたり、代替品を提供する等、お客様満足度を最優先に考え、その時々において当社が適切と判断する場合には、法律上または契約上の義務を超えるサービスを提供させていただいております。念のため付言させていただきます。

## （2）本件細則第 4 項について

申入書によれば、本件細則における「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」との規定について、当社の過失により、詐欺行為をほう助したと評価されるようなケースがあると指摘されております。

従前からご説明申し上げているとおり、当社は、ギフト券に関連した第三者による特殊詐欺等を含む犯罪行為、反社会的行為を根絶するために、不正な転売行為により取得されたギフト券の無効化や、これらの犯罪行為、反社会的行為に関連するアカウント停止措置等を適切に行行使することによって、高度な注意義務と可能な限りの策とを尽くしております。例えば、不正行為を行ったことが明らかなアカウントの停止措置は当然のことながら、特殊詐欺等に用いられる温床となり得る、不正な転売行為により取得されたギフト券について極めて厳格に無効化等の措置を講じているという状況については、貴法人についても既にご理解いただいているとおりであり、当社は、これらの犯罪行為や反社会的行為が行われることを抑止するために警察等の関係機関と協議、連携の上、長期にわたりこのような対応を講じ続けており、その結果として、犯罪被害抑止に一定の効果をみることでございます。当社のこのような取り組みは、ギフト券に関連する犯罪行為や不正行為を排絶するという社会的正義の観点から、本来同種の事業者に対し求められる注意義務の程度を超える、より積極的な対応です。

そのため、当社が、詐欺行為をほう助したなどと評価され得るとのご指摘は、当社の上記のような長年にわたる取り組みの成果を看過するご指摘と言わざるを得ません。当社の事業規模を考慮したとしても、当社がこれらの詐欺行為を防止するために必要な注意義務を果たしておらず、詐欺行為をほう助したなどと評価されることはないと考えております。

### (3) 本件細則第6項について

申入書によれば、本件細則第6項「責任限定」の規定について、管轄区域の法律により、一定の責任限定が認められておらず、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との規定が明示されているものの、消費者契約法第3条に定める条項明確化の要請に反しているものとご指摘されております。

当該責任限定の規定が消費者契約法8条に違反しないことは、令和2年4月13日付ご回答書及び上記(1)においてご説明させていただいたとおりです。また、一般消費者に該当するお客様におかれても、上記規定により、法令により免責又は責任除外の全部又は一部が適用されないことがある旨は十分にご理解いただけるものと認識しております。

ただし、当社としては、今般のご指摘を踏まえ、前向きに検討させていただきたいと考えております。

## 第3 お問い合わせについて

## 1 お問い合わせ事項2について

貴法人からは、「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。」とのお問い合わせをいただいております。

当社としましては、貴法人に対する情報提供者について具体的に特定されておらず、明確な事実関係を確認することができませんので、ご指摘のお問い合わせの内容について、直接のご回答は致しかねます。

なお、一般論として、当社は、当社サイト内で正規に「多額のアマゾンギフト券を購入した」という事実のみをもってアカウント停止措置等を講じることはございません。

## 2 お問い合わせ事項3について

貴法人からは、本件細則第5項の定めは、「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」との点についてお問い合わせいただいております。

まず、そもそも「ギフト券の不正取得」その他の不正行為等がないにもかかわらずギフト券を無効とすることはありません。「ギフト券の不正取得」について、当社においては、ギフト券の有償譲渡（転売業者等を通じた転売を含みます。）も、特殊詐欺等の不正行為の温床となることから、一律に禁止している不正取得行為に該当します。このことは、本件細則のみならず、消費者の皆様にご認識いただけるよう広く周知し、注意喚起を度々行っております。

また、ギフト券の有償譲渡の場合には、当社サイト等の正規の手段を通じてギフト券が購入されてアカウントに登録された場合とは異なり、当社において、当該ギフト券をアカウントに登録した者がギフト券の正当な権利者であることを認識することができません。例えば、詐欺に遭いギフト券を購入させられたようなケースも往々にしてございますが、このようなケースにおいて、譲渡先の（正当な権利者であることを自ら証明することができない）当事者の権利の取得を当社が認めるとすれば、被害者の被害弁償を困難にすることになり、かつ、不正な行為を行った者を利する結果となるため、正当な権利者であることが確認できないギフト券の登録者を正当な権利者であると認めることはできません。したがって、このような場合について、当社として一定の権利性を認め、金銭の支払いをすることはできません。

当社におけるギフト券の「不正取得等」の解釈については上記のとおりですが、一般論として、アカウント停止措置等を実施した場合に、不正取得等の事実が一切ないというお客様からのご指摘があった場合、当社は、慎重に検証した上、当社のアカウント停止措置等が十分な理由に基づくものでなかったことが事後的に明らかとなれば、当該アカウントを保持するお客様に不当な不利益が生じないよう、当該停止措置を解除するな

ど、適切な対応を講じております。

この度は当社の定める本件利用規約、及び本件細則について貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。今般ご指摘いただきました点を踏まえ、お客様にとってよりよいサービスを提供することができるよう、改善に向け真摯に検討を進めて参ります。

以上