

2021 (令和3) 年3月26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

理事長 池本 誠司

## 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、当会からの令和2年11月9日付申し入れに対し、令和2年12月23日付にて回答を下さいましてありがとうございました。貴社からのご回答につき、再度、下記のとおり申し入れをいたします。

つきましては、本申し入れに対する回答を、2021 (令和3) 年4月14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・内容等は、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 再申入書の趣旨

#### 1 本件利用規約「アカウント」につきまして

同項目の規定について、貴社は、当会の、アカウント停止ができる場合に、文言上、何ら制限がない点が、民法上規定される契約の拘束力を無限定に否定するものであるとして消費者契約法第10条に違反する旨の主張に対し、

①具体的な事例を特定したり、一定の包括的な範囲内において制限するこ

とは、迅速な対応を減殺し、反社会的行為を行う者による巧妙化を招くこと  
②また、例えば、顧客側に義務違反等がない場合においても、アカウント停止をすべき場面があり得ることから、アカウント停止を制限する文言を加えることはできない旨主張されます。

上記貴社の主張について、当会としても一定の理解はし得るところではありますが、やはり、何らの制限なくアカウント停止が可能となっている点については、規約の「文言上は」貴社の恣意的なアカウント停止が可能な文言となっており、顧客側にとってはその判断がブラックボックスとなってしまう点において、問題があるものと思料します。

従いまして、「アカウント停止」措置については、貴社の広い裁量により、ないし無限定に行えるものではないことを、顧客側が認識可能な文言（一定程度限定的とする文言）に変更いただくよう申し入れをいたします。

## 2 本件利用規約「免責事項」につきまして

貴社は、同項目について、消費者契約法が適用される場合には、免責、責任の除外等は適用されないことがある旨、追記いただいたことを踏まえて、消費者契約法第8条には抵触しない旨主張されています。

当会としても、上記追記は、消費者契約法第3条の条項明確化の趣旨に沿うもので、消費者にとっても認識が容易になったものと思料します。

しかしながら、貴社が「例示」と主張される文言が、「故意、または重過失」との文言のみであることによって、やはり、同規約を見た一般消費者にとっては、重過失でなければ免責されてしまうと誤認する可能性が高いと思料します。

端的に、「故意、または過失がある場合」と規定いただくべきであると思料しますので、文言の変更いただくよう申し入れをいたします。

## 3 本件細則4項「危険負担等」につきまして

貴社は、同項目におけるギフト券に関する、違法または詐欺的な行為により生じた損害について、貴社の帰責性を問わず全て免除する条項を置いている理由について、貴社は、従前より、上記違法、詐欺的行為に関して高い注意義務をもって対応されていることをもって、詐欺行為を幫助すると評価されるようなことはないことを挙げておられると思料します。

当会としても、反社会的行為に対する貴社の関係機関との連携や対応の事実を否定するものではありませんが、実際に、具体的事例について注意義務を尽くしていたか否か（故意過失の有無）の判断は、事後的に、場合によっては第三者によって判断されるべきものである以上、事前に、かつ包括的に、一方当事者が、注意義務を尽くしている（故意過失がない）ことを前提とすることはできないものと思料します。

すなわち、いかなる場面においても、故意、または過失がないことを前提とできない以上、貴社の帰責性を問わずに免責を定める条項は、やはり消費

者契約法第8条に違反するものと思料しますので、貴社に帰責性がある場合については、貴社の責任が免除されない旨の文言に変更されますよう申し入れをいたします。

#### 4 本件細則6項「責任限定」につきまして

貴社は、同項目が、「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または限定の全部または一部が適用されることがある」との文言があることをもって、消費者契約法第8条に違反しない旨主張されています。

しかしながら、上記のとおり、同様の文言が規定されている本件利用規約の「免責事項」につきましては、消費者契約法が適用される場合については免責されない旨の追記いただいている点に鑑みて、本件細則6項につきしても、同様の追記へ変更されますよう、申し入れをいたします。

その際、本件利用規約「アカウント」について指摘させていただいたとおり、過失については重過失に限定されると誤認されるような文言ではなく、端的に、故意、または過失がある場合については免責されないことが明確に認識されるような文言に変更いただくよう申し入れをいたします。

#### 第2 当会からのお問合せ事項2へのご回答につきまして

当会に寄せられた情報提供（貴社サイト内で正規にアマゾンギフトを購入した顧客に関するアカウント停止措置）に関し、貴社からは、一般論として、正規に多額のアマゾンギフトを購入したのみでアカウント停止措置を取ることはない旨の回答を頂いております。

本申し入れは、個別具体的な事案を解決することを目的とした手続きではありませんが、寄せられた情報提供の内容の問題点としましては、アカウント停止措置を取られた顧客が、自らのアカウント停止がとられた理由に思い当たることもなく、アカウント停止措置を取られることになったのかの具体的な理由も開示されないため、顧客としては、無限定にアカウント停止ができる規定であるのだと誤認せざるを得ない状況で、理由もわからず多額のギフト券が使用できない状態が継続されているということにあります。

当会としては、本書面第1・1「アカウント停止」において指摘致しました通り、アカウント停止について一定程度制限的となるような文言に変更いただく旨申し入れるとともに、貴社におかれては、このような情報提供があることを認識いただいたうえで、アカウント停止措置に関する理由開示手続などの創設などもご検討くださいますようお願い致します。

#### 第3 当会からのお問合せ事項3へのご回答につきまして

ギフト券が無効となるケースは、ギフト券の取得が何らかの不正行為に

関係している場合に限る旨について、承知しました。

また、貴社サイト以外において有償によりやり取りされたギフト券についても不正取得行為に当たり、ギフト券は無効となる旨についても、承知しております。

以上を前提として、貴社からは、顧客より、ギフト券の不正取得等の事実が存在しない旨の指摘を受け、または調査の結果、アカウント停止措置等が十分な理由に基づくものではなかったことが判明した場合には、停止措置を解除するなどの措置を講じていただいている旨回答を頂いております。

しかしながら、仮に、実際の運用が貴社ご回答のようになっていたとしても、繰り返し申し上げている通り、特に「アカウント停止」については、現在の何ら制限的な文言のない規定で、理由開示も行われなような場合であると、そもそも、顧客が、その理由を理解できず、「ギフト券の不正取得などしていないからアカウント停止を解除してほしい」という申出自体をできない可能性があります。

当会に寄せられた情報提供も、理由の開示もなくアカウント停止をされたというものとなっております。

つきましては、当会としては、アカウント停止について、一定程度制限的となるような文言に変更いただく旨申し入れるとともに、貴社におかれては、アカウント停止措置に関する理由開示手続などの創設などもご検討くださいますようお願い致します。

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