

2024（令和6）年1月5日

モリソン・フォースター法律事務所  
アマゾンジャパン合同会社 代理人  
弁護士 稲瀬雄一 先生

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

従前より当会との間でやりとりさせて頂いている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（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」といいます。）に関し、改めて検討させて頂いた結果、下記のとおり申し入れを致します。

つきましては、本申し入れに対する回答を、2024（令和6）年1月31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、本申し入れ書およ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 従前の経緯につきまして

- 1 本件につきましては、当会から貴社に対し2020年1月20日付の「お問合せ」書面送付以降、複数回、書面ないし電話、web面談等でやり取りをさせて頂いておりましたところ、まず、当方の現状についての認識をお伝えしたいと存じます。

上述のとおり、貴社と当会は、複数回やり取りをさせて頂いていたところではありますが、書面としましては、当会からの2022年1月26日付「再々

申入書」、及び同じく当会からの同年7月1日付「連絡書」の送付が直近のやりとりであると認識しております。

- 2 その後、2022年8月19日、本件利用規約、及び本件細則の変更に関し、貴職らから、当会との協議のお申し出を頂き、2022年11月2日に、当会と貴職らで、Zoomを利用した協議をさせて頂きました。

当該協議の時点で、本件利用規約、及び本件細則について、貴職らから頂いたご意見は、概要次の通りであったと認識しております。

- ① アカウント等停止条項（本件利用規約「アカウント」・本件細則5項）  
消費者契約法3条等の趣旨を踏まえ、条項上も、アカウント停止権限に一定程度制限があることが読みとれる文言を入れる予定であること
- ② 責任限定条項（本件利用規約「免責事項」・本件細則6項）  
消費者契約法3条、令和5年6月施行の改正消費者契約法8条3項（サルベージ条項）を踏まえ、消費者が事業者の責任範囲について明確に認識できる文言に変更する予定であること
- ③ 責任限定条項について、日本の消費者にとって分かりにくい文言、構造となっている点について修正を検討している
- ④ 以上の点（①②③）について、令和5年6月施行の改正消費者契約法に併せて米国本社と協議し、規約を改定する予定である。
- ⑤ 本件利用規約・本件細則は、どの国でも包括的に当てはまりそうな文言・規定を使っているうえ、翻訳の問題もあり、日本の消費者にとって分かりづらい文言となっていることは否めない。文言自体が分かりづらい点も含め、修正を検討する。
- ⑥ 当会としては、貴職らに対しては、規約の変更の内容が確定次第、規約を周知する前に、あらかじめ当会に対して内容を通知していただく。  
(改定後の規約に問題がある場合、あらためて規約の変更をお願いすることとなり、迂遠であるため。)

- 3 当会としては、2022年11月2日の協議の概要は以上のとおりと認識しておりましたが、その後、貴職らから特段ご連絡を頂けなかったため、当会においてあらためて本件利用規約、及び本件細則を確認致しました。

そうしたところ、2023年6月1日付で本件利用規約、及び本件細則が改定されていることを確認致しました。

しかしながら、改定後の本件利用規約、及び本件細則に関し、やはり改定を検討頂くべき点があると思料しますので、以下のとおり申し入れを致します。

## 第2 改定後の本件利用規約・本件細則に関する意見

- 1 アカウント停止（利用規約）、ギフト券利用・アカウント停止（本件細則

5項)。

いずれも、改定前は、貴社の裁量でアカウント停止等の措置を取れる旨の文言となっていたところ、改定後、「本規約及びその他の利用規約への違反、違法行為、不正行為があった場合、その他不適切な行為が行われたと合意理的に疑われる場合において」といった一定程度限定的な文言が盛り込まれた点につきまして、当会としましては、貴社顧客の権利保護と不正利用に対する迅速な措置との兼ね合いの観点から、上記文言の限度での変更がなされた旨は理解できるところであり、異議ございません。

変更のご対応、ありがとうございました。

## 2 責任限定(免責)条項(本件利用規約「免責事項」・本件細則6項)

### (1) 本件利用規約「免責事項」

ア 改定前は、貴社が責任を負うべき場面が、貴社が顧客に販売した商品により顧客が損害を負った場合、と限定されていたために変更を要望していた条項となります。

改定後は、貴社が責任を負うべき場面として「(顧客による)アマゾンサービスの使用」を文言に追加頂き、責任対象をサービス一般に広げていただいたと存じます。

この点に関し当会としては異議ございません。変更のご対応、ありがとうございました。

イ 本件利用規約「免責事項」について当会が貴社に改定を検討頂きたい点は次の通りです。

改定前は、貴社が責任を負う場合の要件について、次のような文言となっていました。

①「アマゾンに過失がある場合に限り、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」

②「ただし管轄区域の法律によっては、黙示的な補償、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(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、お客様には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。」

以上の規定について、当会からは、以上の規定、及び規定の構造では、一般消費者には、貴社に故意又は重過失がある場合に貴社の責任が限定されない趣旨を読み取ることは困難であることから、一般消費者において、簡易明瞭に、当該趣旨を読み取ることができるような文言に変更いただきたい旨要望しておりました。

ウ この点、改定後の規約は、次のような文言に変更されています。

① 「アマゾンに過失（故意又は重過失を除きます）がある場合に限り、お客様が使用されたサービス又は購入された商品の価額（継続的サービスの場合は当該サービスの一期間分相当額）を限度として責任を負う。」

② 「ただし、管轄区域の法律によっては黙示的な補償、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。」

エ 改定前後で文言を比較しますと、改訂前は、①のみをみると、文言上、過失の程度の限定なく「商品価額」を限度に責任を負う旨が規定されています。

一方、改定後は、①について「過失（故意または重過失を除く）がある場合には、商品の価額（サービスの場合は一期間相当額）を限度として責任を負う旨の文言となっております。

この点、①については商品の価額等を限度として責任を負う場合が故意または重過失を除く過失に限る旨が規定され、消費者契約法8条3項の要請は満たしていると思料しますが、その一方で、貴社に「故意または重過失」についての責任の有無等については全く言及がありません。

なお、当該条項が「免責事項」であるという性質から、免責されない場合についてはあえて規定をしていないとも推察されますし、故意または重過失がある場合に責任の限定はない、と反対解釈することは可能です。

しかしながら、本条項は、限定的ながらも貴社が責任を負う場面を規定している条項でもあります。

すなわち、消費者においては、本条項が、貴社の責任一般について定めた条項であるとの認識を持つことが想定されるなか、少なくとも、消費者全般において、上記のような反対解釈を容易に行うことができるか否かについて、当会としては強い疑義がございます。

また、「故意または重過失を除く」という文言をそのまま読めば、故意又は重過失が責任の対象外とも読めますので、消費者に誤解を与える懸念もがございます。

## (2) 本件細則6項「責任限定」

ア 本件細則に関しても、改定後の本件利用規約「免責事項」で申し上げた内容と同様の疑義がございます。

改訂後、貴社の責任については次のような文言となっております。

「(1) お客様が、その購入・取得したギフトカード（以下「対象ギ

フトカード」といいます。)に関連して損害を被り、それについてアマゾンに責めに帰すべき事由があると認められる場合は、アマゾンは、当該事由に起因してお客様に現実に生じた通常かつ直接の損害に限り、かつ対象ギフトカードの券面額を限度として、責任を負うものとします(ただし、アマゾンに故意または重過失がある場合には本(1)号は適用されません)。

イ 改訂前は、重過失を除く過失についても、一定の限度で貴社が責任を負う旨の文言が記載するご対応はいただけたものと存じます。

しかしながら、本件利用規約「免責事項」で申し上げた趣旨と同様、上記ア記載の改訂後の文言について、一般消費者全般が、故意又は重過失がある場合には、責任の限定はないという反対解釈を容易になしうるか否か、貴社に故意または重過失がある場合の貴社の責任について、誤解なく容易に読み取ることができるか否かという点について、当会としては、強い疑義がございます。

### 3 本件利用規約・本件細則の規定全般について

第1「従前の経緯」2⑤記載のとおり、本件利用規約、及び本件細則には、日本の消費者にとっては理解が困難な文言、構造が各所に見受けられるため、翻訳の問題も含め、従前より修正をお願いしていたところです。

例えば、本件利用規約「免責事項」に規定されている、「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、および特定の目的に対する適合性の黙示的な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、一切致しません」といった規定や、「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責任を認めていません。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」などと言った規定の文言については、消費者契約法3条が要請する、一般消費者が容易に理解できる平易な文言であるとは到底評価できないものと思料します。

## 第3 申し入れ事項

### 1 本件利用規約「免責事項」・本件細則「責任限定」について

以上、当会としては、改定後の条項に関しても、貴社が責任を負う場合の要件について、消費者が容易に解釈をできるような平易・簡易明瞭な規定となっているかについて、疑義がございます。

重過失を除く過失責任について限定される規定を設けるのであれば、一般的な責任条項(故意または重過失がある場合の責任条項)についても、あわせて規定を設けて頂くこと、具体的には、本件規約「免責事項」及び本件細則「責任限定」について、貴社に故意、又は重過失がある場合に、

端的に損害賠償責任を負う旨の規定の追加をご検討下さい。

2 本件利用規約・本件細則の規定全般について

本件利用規約・本件細則の規定全般について、日本の消費者がその趣旨を容易に理解できるような文言・文章を用いた規定にして頂くことをご検討下さい。

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 清水

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