

2021年4月26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（3）

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、2021年3月26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す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 お申入れ事項について

1 再申入書の趣旨1（「アカウント」）について

再申入書によれば、本件利用規約の「文言上」、当社の恣意的なアカウント停止が可能となるかのような文言となっているため、顧客側にとってその判断がブラックボックスとなってしまうことに問題があるご指摘いただいております。

しかしながら、当社が講じるアカウント停止措置等について一定の制限を明示的に定めることは、特殊犯罪集団等がこれに対応して巧妙化を図る可能性が高く、仮に一定の範囲にとどまるものであったとしても、当社における迅速かつ適切な犯罪行為への対抗手段の行使が制限され、不当にこれらの特殊犯罪集団等を利することとなりかねません。そのため、本件利用規約上において当社のアカウント停止措置等の実施について、制限を設けることは非常に危険性が高いものと理解しております。

また、これに対して、当社におけるアカウント停止措置等の実施は、お客様によるサービス利用に関する様々な事情を考慮の上、真に必要な場合に限り極めて厳格な運用としており、①当社が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こと、②また、仮にアカウント停止措置等が十分な理由に基づき実施されたものではない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ご対応させていただいていることは既にご説明させていただいた通りです。

更に、アカウント停止措置等は、違法行為を即時に停止することにより、当該アカウント保持者が乗っ取り等の被害に遭われている場合の被害拡大の防止措置としても機能しております。このように、当社によるアカウント停止措置等が一般のお客様の保護のための機能を有していることと、上記のようにアカウント停止措置等に対する制限を規定することの危険性とをあわせ考えますと、アカウント停止措置等が行われる場合について一定の予測性ある文言にて規定することはおよそ不可能であると言わざるを得ません。

当社によるアカウント停止措置等は、アカウント保持者の権利を制限し、あるいはペナルティを課するという目的ではなく、第一義的に特殊詐欺等の犯罪を抑止し、ひいては、ギフト券等が特殊詐欺犯罪の温床となり、一般のお客様がギフト券等を用いた特殊詐欺事件や乗っ取り事案等に巻き込まれ、あるいはクレジットカードショッピング枠の現金化等の不当な勧誘に遭うなどして、当社のサービスに関連して被害を被ることを可及的に防止し、お客様が当社の提供するサービスを安心、安全にご利用いただくことを目的とするものです。

このような当社の至上の目的を実現するためには、アカウント停止措置等を迅速、適切かつ柔軟に実施することが担保されていることが必要であることについて、改めてご理解をいただけますようお願い申し上げます。

なお、当社が実際にアカウント停止措置等を実施する場合の具体的な条件や態様等に

つきましては、貴法人との電話会議又は面会によりご説明させていただくこともできま
す旨、改めて申し添えます。

2 再申入書の趣旨2（「免責事項」）について

当社による本件利用規約上の修正につきまして、消費者にとって認識が容易となった
旨評価をいただき、誠にありがとうございます。

2020年9月に同規程において例示として記載した「アマゾンに故意又は重過失がある
場合」との文言について、今般、更なる修正をお申し出いただいておりますが、現状の
本件利用規約の免責事項は、消費者契約法により免責が制限される場合（軽過失の場合
の全部免責を含みます。）には当該免責規定が適用されない旨を明確にしており、かつ、
「アマゾンに故意又は重過失がある場合を含みます。」との規定が、法令上免責が
制限される場合を示す例示であることは文言上も明らかなです。このことは、当社サー
ビスをご利用いただく一般のお客様においても明確にご理解いただけるものと認識して
おります。また、当然のことながら、消費者契約法第8条に該当するすべてのケース（
軽過失の場合の全部免責を含みます。）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。な
お、軽過失の場合の一部免責は、消費者契約法においても認められていますので、ご提
案のように「故意又は過失のある場合」とひとくくりに規定することはできかねますの
で、ご理解ください。さらに、今般ご指摘いただいている「免責事項」の但書の規定
は、その前段部分における免責規定の適用に関して、一定の法令上の制限がある場合
には同制限に服するということを明確にするための規定ですが、「免責事項」の前段部分
では、例えば、「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又は損害について」「アマゾンに過失がある場合に」一定の限度
で責任を負うべき旨をも規定しております。そのため、当社に（重過失ではなく）「過
失」がある場合に責任を負う場合があることは「免責事項」欄全体の記載に照らしても
明確であると思料いたします。

また、当社は、その時々に応じて法令上又は契約上の義務を超えるサービスを提供し
ているなど、「地球上で最もお客様を大切にせる企業であること」という使命を実現す
べく鋭意努力を継続しております。「免責事項」の記載により当社のサービス内容
お客様の不利益に制限することを何ら意図するものではなく、むしろ、同記載において
明らかであるとおおり、消費者契約法に基づき無効となるようなケースにおいては免責事
項を適用しないという方針を明確に宣言する趣旨にてたものであるということをご理解
いただけますと幸いです。

3 再申入書の趣旨3（「危険負担等」）について

再申入書においては、貴法人より、注意義務を尽くしている（故意過失がない）こと
については、事後的に第三者により判断されることをもって、事前に、かつ包括的に注

意義務違反を尽くしている（故意過失がない）ことを前提とすることはできず、「危険負担等」の項目の記載については消費者契約法第 8 条に違反するとのこと指摘をいただいております。

この点、消費者契約法第 8 条は、事業者の債務不履行又は不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部または一部の免責を無効とする趣旨の規定であり、同条の射程は、民法 415 条又は民法 709 条をはじめとする不法行為規定の適用により責任が生じる場合にのみ及ぶものです。

貴法人ご作成にかかる 2020 年 11 月 9 日付申入書（以下「貴法人申入書（1）」といいます。）のとおり、今回のお申し入れは、「アマゾンが、ギフト券に関連したいかなる第三者による違法又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」との規定にかかるものと理解しております。債務不履行の成否との関係では、当社は、ギフト券を正当に取得したお客様に対してのみ、ギフト券細則に従ってサービスを提供する義務を負っているにすぎず、ギフト券に関連して、「第三者による違法又は詐欺的な行為」について契約上の責任を負うものではございません。

また、不法行為責任の成否との関係においても、一般に、法律上、「第三者による違法又は詐欺的な行為」について、当該行為者ではない者が、全く何らの関与なくして不法行為責任を負うべきことにはなりません。そのため、「第三者の（違法又は詐欺的な）行為について責任を負わない」という規定は、むしろ法律上当然の理を規定したにすぎないものです。なお、貴法人申入書（1）において「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得る」とご指摘いただいているのは、第三者の行為について何ら関与のない当事者が責任を負わないという当然の原則を前提とされていることによるものと存じます。

さらには、裁判等の実務において、結果として、過失の存否が事後的かつ第三者的に判断されることはご指摘のとおりではございますが、これは、司法手続きが、その性質上、既に発生した事実についての事後的な検証とならざるを得ないという事実上の問題によるものであり、過去の裁判例においても、「過失」におけるいわゆる注意義務の程度については、当該時点におけるその職業、地位、階級などに属する一般普通の人の注意能力を基準とすべきであるとされているとおり（大判明治 44 年 11 月 1 日民録 17 集 617 頁）、その判断の対象は、あくまで当該時点において当該者に対し一般的に求められる水準の注意義務を果たしていたかという点に帰着するものと理解しております。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、警察等の関係機関と連携の上、高度な注意義務を尽くしており、その時々に応じて、同種の前払式支払手段の発行者が負っている注意義務に比して高度な注意義務を果たしていると考えており、このような場合においてなお、当社の過失が認定されるという事態はおよそ生じ得ないと考えております。

以上のとおり、当社は、「第三者による違法または詐欺的な行為」に関連して契約上

の責任を負うことはなく、ご指摘いただいております「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又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」との規定は、第三者の行為について何ら関与のない当事者が責任を負わないという当然の原則をそのまま規定したものであり、かつ、むしろこれらの行為を廃絶するために可能な限りの高度な注意義務を果たしているものですので、当該規定は、何ら消費者契約法に違反するものではないと理解しております。

4 再申入書の趣旨4（「責任限定」）について

再申入書の趣旨4によりますと、本件細則6項につき、消費者契約法が適用される場合については免責規定が及ばない旨を規定する旨をご要請いただいております。

当社としましては、ご指摘を踏まえまして、前向きに検討させていただきたいと考えております。Amazonは世界中で事業を展開しており、グループ内の決裁には相応の時間を要しますので、規約の変更の可否、具体的な内容等につきましては、当社の今後の検討課題とさせていただければと存じます。

第2 お問い合わせ事項2及び3について

お問い合わせ事項2および3につきましては、貴法人に情報をお寄せいただいている方において、アカウント停止措置等の理由に思い当たらず、理由が示されない旨を申し出られている旨ご指摘いただいております。

あくまで一般論としてではございますが、当社では、取引履歴等の個別具体的な事情を十分に検討の上、真に必要な場合に限りアカウント停止措置等を講じており、何らの根拠もなく全くの裁量にてこれらの措置を講ずることはございません。また、お客様において、当社の実施した措置について疑問や反論等がおありの場合には、カスタマーセンターにその旨をお伝えいただくことができ、カスタマーセンターにご連絡いただきましたら、当社にて、再度、当該措置が適切であったかを検討しております旨申し添えます。

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ご検討いただき、また貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。ご指摘いただきました点を踏まえ、お客様にとって安心、安全な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