

2022（令和4）年1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



## 再々申入書

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3年3月26日付再申入れに対し、令和3年4月26日付にて回答（以下「回答書」といいます）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、あらためて下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本申入れに対する回答を、2022（令和4）年2月15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 再々申入書の趣旨

#### 1 本件利用規約「アカウント」につきまして

##### (1) 「アカウント」の消費者契約法10条における解釈について

繰り返しとなりますが、回答書において貴社が懸念されている、一定の制限を明示的に定めることによる弊害、及び迅速、柔軟な対応を可能にするという目的については、当会としても理解をしているところです。

その一方で、同項目は、「文言上は」何ら正当な理由がなくとも貴社の広範な裁量に基づくアカウント停止等の措置が可能となる内容となって

いることは、看過することができません。

この点、貴社からは、回答書において、アカウント停止等の措置は極めて厳格な運用となっていること、十分な理由に基づかず措置が取られた場合には顧客に不当な不利益が生じないような対応をとっている旨、及びさらに、具体的な条件や態様などについて、当会にご説明いただける旨のご回答をいただいております。

しかしながら、利用規約の一方当事者である一般消費者を含む顧客にとっては、本件利用規約文言上の記載が重要であることや、消費者契約法8条が、条項そのものの差止を規定している法律であること、また、条項明確化の要請を規定した消費者契約法3条の趣旨からは、文言にはない運用基準や、実際の運用状況を、消費者契約法に抵触するか否かの判断において、文言に読み込むことは極力控えるべきであると思料します。

これらの解釈基準は、過去の差止請求訴訟において、明確に指摘されているところです（さいたま地方裁判所令和2年2月5日判決、控訴審東京高等裁判所令和2年11月5日判決）。

以上を前提に、アカウント停止等の措置を定めた同項目は、契約の拘束力を一方的に貴社が拒絶することを含む強力な措置であることに鑑みると、一般消費者を含む顧客が、少なくとも文言上、何らの理由や根拠なく、貴社の自由な裁量でアカウント停止等措置を取られることを可能にする同項目の規定は、消費者契約法10条に違反する可能性が高いと言わざるを得ません。

そこで、消費者を含む顧客が、何らの正当な理由もなくアカウント停止措置等を取られるものではない、ということが認識可能な旨の文言に変更いただくよう申し入れを致します。

例えば、アカウント停止措置をとる場面として「利用規約違反、違法行為を含む不適切な行為」など、抽象的な文言をとることとすれば、貴社のご懸念に照らしても、アカウント停止等措置の迅速、柔軟な実施という運用を阻害することはないものと思料します。

## (2) 当会が調査した相談事例につきまして

なお、貴社は、回答書において事情を十分検討のうえアカウント停止措置を講じており、疑問、反論がある場合にはカスタマーセンターに連絡すれば、再検討を行う旨回答されています。

しかしながら、実際に貴社がアカウント停止措置をとるにあたって十分な検討を行っているか否かといった点は、文言自体から解釈される不当条項性の判断に直接関係があるわけではありません。

以上を前提としたうえで、当会としては、貴社からアカウント停止されたが、その理由を説明してもらえない、理由が不明であるという相談が多数存在する実情を把握しており、貴社のアカウント停止措置、及び措置に

伴う処理に関する対応については、疑問があると言わざるを得ません。

すなわち、当会において、貴社のアカウント停止に関する事案の調査、及び相談事例の収集を行ったところ、①「返品規定に従って返品回数が多いという理由で、アカウント停止された。返品をしたのにカード決済がキャンセルされない、返金されない、カスタマーセンターにどうすることもできないと言われた」②「出品規約に違反があると言われアカウント停止された。出品物は手元に戻らず、売上金が保留になっている」③「突然アカウント停止され、停止理由一覧が届いたが該当する事由に心当たりがない。何度理由を聞いても教えてもらえない」④「ギフト券を購入、チャージしたら、直後に本人確認を求められアカウント停止された。本人確認に対応をしたが、確認ができないと言われた。理由は不明。停止中も有料会費が請求されている」⑤「アカウント乗っ取りがあったようでカスタマーセンターと相談し二段階認証等を講じたが、翌日にアカウント停止」といった相談事例が多数ございました。

「身に覚えがないのにアカウント停止された」というアカウント停止理由が不明であるという相談事例も多く、また、「アカウント停止されるとログインできず問い合わせができない、問い合わせ窓口が他に見当たらない」という事例も多く見られました。

これらの相談事例からは、少なくとも消費者にとっては、貴社のアカウント停止措置がどのような基準や根拠に基づいて取られているかを理解できるだけの情報が提供されておらず、理由開示手続も講じられていないことに鑑みれば、貴社がアカウント停止措置をとるにあたって文言上何らの制限がないこととあいまって、「アカウント」条項は、やはり、貴社に、一方的な自由広範な裁量においてアカウント停止措置をとることを可能にする規定と評価せざるを得ません。

さらに、アカウント停止は、アカウント内で保有していた電子マネー、ポイント、購入したデジタルコンテンツが使用できなくなるなど、消費者に多大な損害を与えうる措置であることと併せ考えると、やはり、貴社アカウント停止条項は、消費者の権利を制限し、民法第1条第2項に規定する基本原則に反し、消費者の利益を害するもの条項であると思料します。

## 2 本件利用規約「免責事項」につきまして

- (1) 貴社は、回答書において、①同項但し書きにおいて、消費者契約法の適用対象となる場合は、免責規定等の一部、または全部が適用されない場合がある旨規定していること、さらに、②同項前段部分において、貴社に「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」旨規定していることから、重過失を除く過失行為時も責任を負うことは明確となっている旨主張されています。

(2) しかしながら、①については、当会が従前より指摘しておりますとおり、「故意・重過失」とのみ記載されていることから、一般消費者にとっては、重過失でなければ貴社が責任を負わない旨の規定と認識せざるを得ないものと思料します。

さらに、②に関して、文言上、貴社が重過失時に限らず貴社が一定の限度で責任を負う旨を明示しているのは、貴社が回答書において指摘する場面、すなわち「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」の場面のみです。

この点、貴社は、同項目において、「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。」とも規定しており、当該場面（貴社サービスを通じて購入した商品からではなく、貴社サービスの使用から生じた損害）においては、文言上は、貴社の過失の有無を問わず全部免責されると読める条項となっております。

特定の場面における過失責任（商品から生じる損害賠償責任）においては、過失（重過失時においては消費者契約法が適用される事案との関係では重過失を除く過失行為時に限定）がある場合において一定限度で責任を負う旨規定されている一方、他の場面（例えば、サービス使用から生じる損害）においては過失の有無を問わず一切の責任を免除する規定となっていることからすると、一般消費者にとっては、やはり、貴社に故意または重過失がない場合（重過失とまでは評価できない過失に留まる場合）には、貴社が責任を一切負わないことがあると解釈せざるを得ないものと思料します。

(3) 以上の次第で、当会としては、やはり、「免責規定」但し書きに端的に「故意・又は過失がある場合を含みます」と記載いただくなど、重過失を除いた過失に基づく行為についても責任を負う旨を明示いただくよう、申し入れ致します。

なお、貴社は、消費者契約法上、重過失を除く過失責任については、一部免責が認められていることから、全部免除が認められない重過失と一括りに記載することができない旨主張されます。

しかしながら、本来であれば、重過失とまで評価できない過失であっても、当該過失と相当因果関係がある損害については、全て責任を負わなければならないのが原則です。

すなわち、貴社が、重過失を除く過失責任の一部免責を主張されるのであれば、例えば、上記 2 (1) ②に記載するような、「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、「商品の価額を限度として責任を負う」といった「一部免責」を定める特別の規定を定める必要が

あります。

重過失を除く過失に留まるからといって、本件規約に特別の規定や基準が本件規約に存在しないにもかかわらず、一部免責の効果が当然に認められるものではありません。

したがって、貴社が重過失を除く過失責任に関しては、一定の範囲でのみ責任を負う旨を主張するためには特別の規定が必要となり、貴社が定めた規定に該当する事案には、当該特別の規定が適用されるため、消費者契約法8条に抵触するか否かの問題は生じませんし、特別の規定がない場合は、原則通り、重過失を除く過失についても、重過失と同様、貴社が一部免責を主張することはできないのですから、但し書きにおいて重過失を含む過失を一括りにして「故意または過失のある場合」と記載しても何ら差支えはないものと思料します。

### 3 本件細則4項「危険負担等」につきまして

貴社のご主張は、同項目の記載は①債務不履行責任との関係では、「第三者による違法または詐欺的な行為」に関しては貴社の契約責任は生じないため、同項目の規定は、債務不履行責任を免除した規定ではないという趣旨、②不法行為責任との関係では、同項目は、「第三者による違法、詐欺的な行為による」と規定しているところ、貴社は「第三者」に該当しないため、貴社の不法行為責任を免除した規定にはなりえない、という趣旨と理解しております。

しかしながら、①に関しては、貴社が、「第三者による違法または詐欺的な行為」によって顧客に損害が生じた場合において、ギフト券に関連するサービス内容であるギフト券の管理、あるいはギフト券使用に関して、貴社がギフト券サービスを提供するにあたり求められる注意義務に違反する行為（例えば、第三者が詐欺的行為によりギフト券番号を取得したことを容易に認識しえたにもかかわらず、漫然と見逃すような行為）など、貴社が契約上の責任を負う場面が想定できます。

②についても、第三者による違法、詐欺的な行為といった不法行為と、貴社の過失行為が併存して（例えば①同様、貴社の注意義務違反等の過失行為が、第三者の不法行為を容易にするなど）損害が生じることはあり得ることです。

すなわち、詐欺的行為そのものを行っていない貴社であっても、貴社の故意または過失行為が、第三者の詐欺的行為によって発生した損害との間に因果関係を有する場合には、貴社が責任を負う可能性があるということとなります。

以上を前提に、同項目の規定を文言通り読めば、仮に、貴社に過失があったとしても、「第三者の違法又は詐欺的な行為」が存在し損害が生じている場合は、文言上は「責任を負わない」という規定となっていることからすれ

ば、貴社にも何らかの故意過失行為があったとしても、その過失行為の有無を問わず責任を免除されると読める規定となっております。

したがって、同項目に関しても、一般消費者に上記のように誤認されることのないよう、端的に、「貴社に故意、または過失がある場合を除く」と記載いただくよう申し入れ致します。

#### 4 本件細則6項「責任限定」につきまして

同項目に関し、「回答書」では、貴社から、消費者契約法が適用される場合には免責規定が及ばない旨の規定を設けることについて、前向きに検討いただける旨の回答を頂いております。

同項目の規定変更、ないし追記をご検討いただく際には、上記2記載の本件利用規約「免責事項」で述べました当会の主張と同様の問題点（重過失とまで評価できない過失についても責任を負う旨の規定に変更頂く点）をご考慮下さいますよう、お願いいたします。

併せまして、規定変更、追記を頂く時期につきまして、ご回答くださいますようお願いいたします。

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 加藤

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