

平成28年11月24日

〒153-0064  
東京都目黒区下目黒 1-8-1  
Amazon Gift Cards Japan 株式会社 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海  
理事長 杉浦 市郎  
(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山 3 丁目 28 番 2 号  
KS 千種ビル 6 階 F  
事務局長 野澤 厚美  
(TEL : 052-734-8107、FAX : 052-734-8108)

### お 問 い 合 わ せ 兼 申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴社が使用しているAmazonギフト券細則につき、消費者保護の観点から検討をさせて頂きました結果、消費者契約法に鑑み、文言の解釈が不明ないし消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、お問い合わせ及び是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成28年12月26日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本お問い合わせ兼申入れの内容、お問い合わせ及び申入れに対する貴社の御回答の有無、内容及び本お問い合わせ及び申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

## お問い合わせ・申入れ事項

### 1 Amazonギフト券細則 第2条第6項について

#### (1) 条項の内容

(制限)

ギフト券は、返金および返品できません。

#### (2) 申入れの趣旨

資金決済に関する法律（以下、「資金決済法」といいます。）第20条第1項・第2項、前払式支払手段に関する内閣府令（以下、「内閣府令」といいます。）第41条・第42条の規定及び貴社の返金・返品の運用に鑑み、例外的に、払戻し（返金及び返品）される場合があることを明記してください。

#### (3) 申入れの理由

##### ア 資金決済法第20条第1項・内閣府令第41条

資金決済法第20条第1項は、「前払式支払手段発行者は、次の各号のいずれかに該当するときは、前払式支払手段の保有者に、当該前払式支払手段の残高として内閣府令で定める額を払い戻さなければならない。」として、一定の場合の払戻しを義務付け、これを受けて、内閣府令第41条は、保有者に対する前払式支払手段の払戻しの方法について規定しています。

そこで、Amazonギフト券細則第2条第6項を、資金決済法第20条第1項・内閣府令第41条に適合するように改めてください。

##### イ 資金決済法第20条第2項・内閣府令第42条

(ア) 資金決済法第20条第2項は、「前払式支払手段発行者は、前項各号に掲げる場合を除き、その発行する前払式支払手段について、保有者に払戻しをしてはならない。ただし、払戻金額が少額である場合その他の前払式支払手段の発行の業務の健全な運営に支障が生ずるおそれない場合として内閣府令で定める場合は、この限りではない。」と規定し、これを受けて、内閣府令第42条は、保有者のやむを得ない事情により当該前払式支払手

段の利用が著しく困難となった場合等に、例外的に払戻しができる旨規定しています（いわゆる任意規定）。

そして、資金決済法に係る金融庁のパブリックコメントによれば、資金決済法第20条第2項は、公序良俗（民法90条）に反することを理由として商品・役務の提供が無効となった場合の払戻しを妨げるものではないとされています。

このように、資金決済法第20条第2項・内閣府令第42条は、原則として前払式支払手段の払戻しを禁止しつつ、例外的に事業者の判断で払戻しができる場合があり、かつ、公序良俗違反の場合における払戻しを妨げるものではないと規定しています。

(イ) この点、独立行政法人国民生活センターが報道発表しているように、Amazonギフト券等のプリペイドカードを利用した詐欺被害が相次いでいるところ（国民生活センター平成27年3月26日報道発表参照）、当団体の調査によれば、貴社は、詐欺被害に係るAmazonギフト券が未使用の場合、当該ギフト券を使えないようにロックして、銀行振込ないしAmazonギフト券残高に戻す方法により返金手続を行っている旨聞き及んでおります。

詐欺被害に遭った消費者からすれば、貴社は、資金決済法第20条第2項・内閣府令第42条に基づく任意の返金手続を採っているものと思われませんが、貴社Amazonギフト券細則第2条第6項では、この点が明確ではありません。

消費者契約法第3条第1項は、事業者に対し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものとなるよう配慮することを求めているため、事業者たる貴社に対し、Amazonギフト券細則第2条第6項を、資金決済法第20条第2項・内閣府令第42条及び貴社の返金・返品の利用に適合するように改めるよう求めます。

## 2 Amazonギフト券細則 第3条後段について

### (1) 条項の内容

(アマゾンサイトのポリシー)

Amazon.co.jpは、ギフト券の購入者にギフト券の使用状況についての情報を提供することができます。

## (2) お問い合わせ事項

ア 「ギフト券の購入者」には、詐欺による購入被害の被害者を含みますか。

イ ギフト券の購入者に提供される「ギフト券の使用状況についての情報」とは、どのような情報を指しますか。

ウ 細則第3条後段にいう「情報」には、以下①ないし⑤の情報は含まれますか。

- ①最終使用者のアカウント上の名前
- ②メールアドレスないし携帯電話の番号
- ③購入した商品のお届け先住所及び名称
- ④支払い方法（カード会社名、カード番号）
- ⑤請求先住所及び名称

エ ギフト券購入者（もしくはその代理人弁護士）が、弁護士法23条の2に基づく照会をし、あるいは、裁判所が、証拠保全・調査嘱託により、情報の提供を求めた場合、上記①ないし⑤の情報は提供されますか。

また、貴社が、これらの情報を提供しないとすれば、その理由を、根拠と共にご教示ください。

オ 上記エについて、貴社が情報を提供しないと回答した場合、開示を求める理由が、詐欺によりギフト券番号を第三者に教えた被害者（又は代理人弁護士）が、加害者を特定するため、情報の開示を求める場合でも、情報の提供はされませんか。

情報が提供されないとすれば、その理由を、根拠と共にご教示ください。

## (3) お問い合わせの理由

独立行政法人国民生活センターが報道発表しているように、Amazonギフト券等のプリペイドカードを利用した詐欺被害が相次いでいます（国民生活センター平成27年3月26日報道発表参照）。

詐欺の被害者としては、自身が購入することになったAmazonギフト券しか手がかりがないことも多く、このような場合、同ギフト券の使用状況についての情報を得ることが、加害者の特定に繋がる唯一の方法となります。

この点、Amazonギフト券細則第3条後段には、上記ア～ウ記載のとおり、文言の解釈に不明な点があり、これに関連して、情報を得るためにどのような手段を採ることができるのか（エ）・詐欺被害者が加害者特定のためにする情報開示請求の場合にも、情報の開示がなされないのか（オ）という点も不明となっています。

消費者契約法第3条第1項は、事業者に対し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものとなるよう配慮することを求めているため、事業者たる貴社に対し、上記のとおり、お問い合わせを申し上げます。

### 3 Amazonギフト券細則 第6条について

#### (1) 条項の内容

##### (責任限定)

アマゾンおよびその関連会社は、ギフト券について、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる表明もしません（販売可能性、特定目的への適合性への明示的または黙示的な保証を含みますがこれらに限りません）。ギフト券が機能しない場合、お客様にとっての唯一の救済方法およびアマゾンの唯一の法的義務は、当該ギフト券の交換です。特定の法域での法律は、黙示の保証の限定、または特定の損害に対する除外または限定を許可していません。これらの法律がお客様に適用される場合には、上記の免責、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。

#### (2) 申入れの趣旨

Amazonギフト券細則第6条の文言を、日本語として分かりやすいものに変更してください。

#### (3) 申入れの理由

Amazonギフト券細則第6条の文言は、日本語として、大変分かりに

くくなっています。

消費者契約法第3条第1項は、事業者に対し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものとなるよう配慮することを求めているため、同条の文言を、日本語として分かりやすいものに変更してください。

## 5 Amazonギフト券細則 第7条について

### (1) 条項の内容

(一般規定)

①アマゾンには、その裁量により、本細則を適宜変更する権利を留保します。②本細則は、ギフト券に適用され、クーポンには適用されません。③お客様はギフト券を購入、受領又は使用したことで、本細則に同意したとみなされます。④本細則の全ての規定は、法律で認められている範囲内で適用されます。⑤お客様は、抵触法の原則に拘わらず、日本法が本細則に適用されること、およびギフト券に関連するあらゆる紛争について東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とすることに同意します。(番号は当団体に付したものです。)

### (2) 申入れの趣旨

#### ア ①について

細則の変更につき、下記(3)アの趣旨を踏まえた条項に変更してください。

#### イ ③について

ギフト券の購入により、本細則に同意したとみなすのではなく、明示的な同意を要求してください。

#### ウ ⑤について

専属的合意管轄条項は、削除してください。

### (3) 申入れの理由

#### ア ①について

本条項は、貴社が本細則を適宜変更することができる旨定めています。

しかしながら、本細則は、事業者たる貴社と消費者との契約の内容であり、相手方当事者に不利になるような変更をしても、その変更は、変更前に契約した相手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできません(本

条項が、消費者に不利な変更もでき、消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条に抵触して無効です。)

民法（債権関係）改正案においても、以下のとおり、契約約款に関して消費者保護のための条項の新設が検討されています。

#### 民法548条の4

定型約款準備者は、次に掲げる場合には、（中略）個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。

- 一 定型契約の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。
  - 二 定型契約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定め有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2 定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。
- (以下略)

当該改正案を踏まえると、消費者の権利・利益の保護のためには、以下に述べるような細則変更に係る要件が必要であると考えますので、本条項についても、これらの要件に沿う条項に変更していただきますよう申し入れます。

まず、変更後の細則の効力発生要件として、貴社が細則を変更した場合、その効力が生じる相当期間前までに、インターネットの利用その他の適切な方法により、消費者に対して周知した場合に限り、その効力を生じる旨を規定してください。

加えて、消費者の個別の同意を得ることなく、貴社が一方的に細則を変更することができるのは、次に掲げる①～⑤の要件の全てを満たす場合に限られる旨の内容としてください。

- ①全ての消費者から細則の変更について同意を得ることが困難であること
- ②細則の内容を画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること
- ③定型約款の変更が、契約をした目的に反しないこと
- ④変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款に変更する定めがある場合にはその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであ

ること

⑤細則の変更が消費者にとって不利益なものである場合、その不利益の程度に応じて適切な措置を講じること

イ ③について

消費者契約法第3条第1項は、事業者に対し、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するように努めなければならないとしています。

貴社において、消費者に対し、本細則に関する情報を提供し、同意を求めることなく、ギフト券の購入により、一方的に本細則に同意したとみなすのは、上記消費者契約法第3条の趣旨に反します。

したがって、本細則に対する明示的な同意を要求してください。

ウ ⑤について

専属的合意管轄について定める本条項は、民事訴訟法5条の適用による場合に比し、消費者の権利を制限する内容となっています。

したがって、本条項は、消費者契約法第10条に反するため、削除するよう求めます。

以上