

平成29年3月22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頂きまますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成29年4月22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、回答書ご送付の後、貴社からの面談の申入れ（平成29年1月30日付貴社回答書記載）に応じる可能性がありますので、念のため申し添えます。

また、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、第6条、第7条③について

#### (1) 平成29年1月30日付貴社のご回答

##### ア 第2条第6項について

ご指摘を踏まえ、資金決済法その他関係法令において許容される限度で返金する可能性があることを明記する方向で前向きに検討させていただきます。

##### イ 第6条について

今後も引き続き、お客様にとって明確かつ平易な文言となるよう配慮するよう努め、改善に向け検討を進めて参ります。

##### ウ 第7条③について

今後も引き続きお客様目線で利用プロセスの改善に努めてまいります。

#### (2) 申入れ事項

第2条第6項につき、法令に適合する形で変更を行い、第6条について、消費者にとって明確かつ平易な文言となるよう改善を検討する、第7条③について、お客様目線で利用プロセスの改善をする旨ご回答いただき、有り難うございます。

ところで、上記各条項の変更・改善について、貴社の回答書には、残念ながら、変更・改善時期やその内容が明記されておりました。

また、平成29年2月28日現在、貴社のホームページを確認した限り、上記各条項は、未だ変更・改善されておられません。

つきましては、本書到着後1ヶ月以内に、変更・改善した内容につき、当団体宛お知らせくださいますよう申し入れます。

### 2 Amazonギフト券細則 第3条後段について

#### (1) 平成29年1月30日付貴社のご回答の要旨

## ア お問い合わせ事項イ・ウ

「事案にもよりますが、」「原則として」ギフト券の購入者には、購入したギフト券がアマゾンカスタマーアカウントに登録されているか否かの確認の結果、及び登録されている場合のギフト券残高を提供するが、その余の情報（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出先住所及び名称、④支払方法（カード会社名、カード番号、⑤請求先住所及び名称）は提供しない。

## イ お問い合わせ事項エ・オ

「原則として」上記①ないし⑤の情報は提供しないが、詐欺の加害者特定のための弁護士法23条の2に基づく照会・裁判所の証拠保全・調査嘱託の手続に基づく情報提供の可否については、「個々の事案に応じて」慎重に判断する。

なお、詐欺の事案においては、必ずしもギフト券の使用者が加害者と一致するものとは限らないものと認識している。

## (2) お問い合わせ事項

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ます。そこで、事業者たる貴社に対し、以下のとおり、お問い合わせを申し上げます。

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（これは、ギフト券の使用者が、加害者と一致しない場合でも同様であり、例えば、ギフト券の使用者→RMT（Real Money Trade）

業者→加害者と調査を行うことで、加害者の特定が可能となります。ギフト券の使用者に関する情報が開示されなければ、被害者は、加害者を追跡することすらできなくなります。)

この点、貴社の回答では、上記①ないし⑤の情報が開示されるか否かにつき、「事案にもより」「原則として」「個々の事案に応じて」といった前置きがありますが、その具体的な内容が明らかではありません。

消費者被害の救済を図るため、例外的に、上記①ないし⑤の情報が開示される個々の事案とはどのような事案なのかについて、具体例を明らかにして、詳細にご教示ください。

### 3 Amazonギフト券細則 第7条について

#### (1) 平成29年1月30日付貴社のご回答の要旨

##### ア 第7条①について

細則の変更につき、実際の運用では、法令の趣旨に鑑み、お客様に不当な不利益が生じないように配慮し、必要かつ相当な範囲で細則の変更を行っているので、消費者契約法10条には違反しない。今後も、地球上で最もお客様を大切にす企業であるとの理念に基づき、本細則を適切に運用していく。

##### イ 第7条⑤について

専属的合意管轄を指定することにも合理性があるので、消費者契約法10条には違反しない。また、裁判管轄における当事者間の衡平は、法令の適切な運用により十分図られる。

#### (2) 申入れ事項

##### ア 第7条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。)

貴社は、「不当な不利益が生じないよう配慮」し、「必要かつ相当な範囲で」細則の変更を行っている旨回答をしておられますが、そうであるならば、貴社の運用を細則に明示するとともに、下記のとおり、消費者の権利・利益の保護のため、少なくとも、民法（債権関係）改正案（548条の4）を踏まえた条項としてください。

#### 記

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する

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する

- 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 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。

また、専属的合意管轄でも、移送の対象にはなりません。移送の申立を

したとしても、必ず認められるとも限りません。

したがって、本専属的合意管轄条項は、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。

なお、貴社関連会社である、アマゾンジャパン合同会社の規約（Amazon.co.jp利用規約）では、消費者との関係において、管轄に係る条項につき、下記のとおり定められていることを申し添えます。

#### 記

「アマゾンサービスに起因または関連してアマゾンとお客様との間で生じた紛争については、法律で認められる管轄裁判所に加え、東京地方裁判所を付加的合意管轄裁判所とします。ただし、事業者のお客様に関しては、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意していたものとしします。」

以 上