

平成29年9月20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。

貴社が使用している Amazon ギフト券細則に関する当団体の申入れ（本年6月20日付）につき、早速のご回答（7月19日付回答書）をいただきありがとうございました。

貴社の回答内容を検討いたしましたが、未だ条項の文言の趣旨が不明な点や消費者の利益を害し不当ないし不適切と考えられる点があると言わざるをえません。

つきましては、改めて、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29年10月20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。

また、本お問い合わせ兼申入れの内容、お問い合わせ兼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兼申入れ以降の経緯・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

お問い合わせ兼申入れ事項

1 Amazonギフト券細則 第6条について

(1) 平成29年7月19日付貴社のご回答の要旨

「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）。」

上記は、貴社及び関連会社が、ギフト券について、明示又は黙示の表明保証責任を負わないという趣旨であり、ギフト券細則に記載されているとおりであるが、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たい。

(2) お問い合わせ兼申入れ事項

上記細則の日本語は、下記英文約款の翻訳と考えられます。

WE MAKE NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, WITH RESPECT TO GIFT CARDS OR YOUR AMAZON.COM BALANCE , INCLUDING WITHOUT LIMITATION, ANY EXPRESS OR IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

しかし、英語や、コモン・ローの理解に乏しい日本の一般消費者にとって、貴社細則第6条の日本語は分かりにくく、当団体の検討においても、文言の意義・解釈を巡って議論が分かれる状況でした。

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、貴社細則6条の以下の文言につき、意義・解釈を明らかにしてください。

ア 「いかなる表明もしません」とは、「いかなる保証もしません」と同義

でしょうか。

イ 「販売可能性」とは、何についての販売可能性でしょうか。具体的な例も併せてご教示ください。

ウ 「特定目的への適合性」とは、どのような意味でしょうか。具体的な例も併せてご教示ください。

以上、消費者契約法3条1項に基づき、日本の一般消費者にとって明確かつ平易な文言となるよう、文言の改善につき、ご再考をお願いいたします。

2 Amazonギフト券細則 第7条①について

(1) 平成29年7月19日付貴社のご回答の要旨

細則の変更について、実際の運用にあたり、民法548条の4に適う形で、必要かつ相当な範囲で細則の変更を行っている。

民法548条の4は、同条に定める要件を変更の要件として約款上に記載することを要求する趣旨ではなく、いかなる場合に約款の変更の効力が発生するかを規定しているものと理解している。

今後も、お客様の利益を最優先することを念頭に、本細則を適切に運用していく。

(2) 申入れ事項

ア 貴社は、本細則第7条①において、貴社の「裁量」により、本細則を「適宜」変更する権利を留保する旨定めています。

イ しかし、改正民法548条の2第2項は、以下のとおり規定しています。

「2 前項の規定にかかわらず、同項の条項のうち、相手方の権利を制限し、又は相手方の義務を加重する条項であって、その定型取引の態様及びその実情並びに取引上の社会通念に照らして第一条第二項に規定する基本原則に反して相手方の利益を一方的に害すると認められるものについては、合意をしなかったものとみなす。」

「裁量」「適宜」の解釈にもよりますが、本細則第7条①が、相手方当事者に一方的に不利となるような変更をも、貴社の裁量で適宜可能とする条項とすれば、改正民法548条の2第2項により、相手方たる消費者との間で合意をしなかったものとみなされますし、かつ、消費者契約法第10条に抵触して無効となります。

ウ また、改正民法548条の4第1項ないし第3項は、以下のとおり規定しています。

「(定型約款の変更)

定型約款準備者は、次に掲げる場合には、定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、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 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。

二 定型約款の変更が、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の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。

3 第一項第二号の規程による定型約款の変更は、前項の効力発生時期が到来するまでに同項の規定による周知をしなければ、その効力を生じない。」

確かに、改正民法548条の4の規定は、定型約款に変更条項を設けることを必須の要件としていませんし、同条に定める要件を、定型約款変更の要

件として約款上に記載することも要求はしていません。

もつとも、法制審議会民法（債権関係）部会資料によれば、「変更条項が置かれ、かつ、その内容が具体的である場合には、変更の合理性は認められ易くなる」、そこで、民法548条の4第1項第2号で、「変更条項の有無及びその内容は変更の合理性の判断において考慮される旨を明らかにしている」、「例えば、変更の対象や要件等を具体的に定めた変更条項が定型約款に置かれている場合には、その変更条項に従った変更をすることは、変更の合理性の判断に当たって有利な事情として考慮されることになる」、とされており、変更の対象や要件等を具体的に定めた変更条項を置くことが、改正民法の趣旨に適うことは明らかです。

また、貴社による約款変更が、改正民法548条の4の各要件を充たさない場合には、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。

そこで、貴社の「適切」な運用の具体的内容を細則に明示するとともに、消費者の権利・利益の保護のため、少なくとも、改正民法548条の4を踏まえた条項としてください。

以 上