

◆改善事例 前払式支払手段発行者の細則に対する申入れ

事業者名：Amazon Gift Cards Japan 株式会社

事業内容：前払式支払手段発行者

申入対象：Amazon ギフト券細則

対象条文：消契法3条1項，同法10条，改正民法548条の4
資金決済法20条1～2項・同内閣府令41～42条

申入開始日：2016（平成28）年11月24日

申入終了日：2019（令和元）年6月18日

	Cネット東海の主な申入れ内容	Amazon Gift Cards Japan(株)の回答（結果）
1	<p>第2条第6項 制限 ギフト券は、返品および返金できません。</p> <p>◆申入れ内容 資金決済法20条1項・2項，前払式支払手段に関する内閣府令41条・42条の規定等に照らし，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。</p> <p>◆申入れの理由 資金決済法20条1項は，一定の場合の払戻しを義務付け，これを受けて，内閣府令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おり，資金決済法20条2項・内閣府令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る。</p> <p>対象事業者は，資金決済法20条2項・内閣府令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るが，細則2条6項では，この点が明確ではない。</p> <p>そこで，細則2条6項を，資金決済法20条2項・内閣府令42条及び対象事業者の運用に適合するように改めるよう求める（消契法3条）。</p>	<p>次のとおり改定された。</p> <p>第2条第6項 ギフト券は，適用される法律によって認められる場合を除き，返金および返品できません。</p>
2	<p>第3条後段 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。</p>	<p>◆当団体の問い合わせに対し，概要，以下のとおり回答があった。</p>

◆お問い合わせの内容

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。

◆お問い合わせの理由

細則第3条後段には、文言の解釈に不明な点があり（ア～ウ）、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る（消契法3条1項）。

事案にもよるが、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け先住所及び名称、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、原則として提供していない。

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・調査嘱託の手續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おり、ギフト券の最終使用者と詐欺加害者との関連性が強く認められるような特殊な事案を除き、お客様の個人情報やプライバシーの保護の観点から、上記①ないし⑤の情報の提供については、慎重に判断しなければならないと考えている。

<p>3</p>	<p>第6条 責任限定</p> <p>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<u>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）</u>。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<u>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</u>。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ます、お客様は追加の権利を持つことがあります。</p> <p>◆申入れの内容</p> <p>A m a z o nギフト券細則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。</p> <p>◆申入れの理由</p> <p>細則6条の文言は、日本語として、大変分かりにくいいため、消費者にとって明確かつ平易なものとなるように変更するよう求めた（消契法3条1項）。</p>	<p>次のとおり改定された。</p> <p>第6条</p> <p>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<u>種類の保証も事実の表明もしていません</u>。また、その種類の物品が購入される際の通常の目的に適合しているとの「商品性」についても、また、当該購入者がその種類の物品を購入しようとした特定の目的に適合するとの「特定目的に対する適合性」についても、黙示的にも保証をしていません。ギフト券が機能しない場合、アマゾンは当該ギフト券を交換することのみを行い、これがお客様にとっての唯一の救済手段となります。特定の法域での法律においては、黙示の保証に制限を付すこと、または一定の損害について免責または制限を付すことが認められません。これらの法律がお客様に適用される場合は、上記の免責、責任の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ます、お客様は追加の権利を持つことがあります。</p>
<p>4</p>	<p>第7条 一般規定</p> <p>①アマゾンは、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。</p> <p>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。</p> <p>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。（番号は当団体にて付した。）</p> <p>【①について】</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>消契法10条及び改正民法548条の4を踏まえた条項としてください。</p>	<p>【①について】</p> <p>以下の理由により、改定されなかった。</p> <p>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</p>

<p>◆申入れの理由</p> <p>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ず、仮に拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限する条項であり、無効（消契法10条）。</p> <p>改正民法548条の4は、定型約款につき、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更できる要件として、定型約款の変更が相手方の一般の利益に適合すること（同条第1項第1号）、定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、合理的なものであること（同項第2号）、効力発生時期を定め、適切な方法により周知することを求めている（同条第2項）。</p> <p>【③について】</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>ギフト券の購入により、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。</p> <p>◆申入れの理由</p> <p>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、消契法3条の趣旨に反する。</p> <p>【⑤について】</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>専属的合意管轄条項は、削除してください。</p> <p>◆申入れの理由</p> <p>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おり、無効（消契法10条）。</p>	<p>つ相当な範囲で細則の変更を行っている。今後も、本細則を適切に運用していく。</p> <p>【③について】</p> <p>以下の理由により、<u>改定されなかった</u>。</p> <p>ギフト券の購入、使用等の各段階においてギフト券細則のリンクをわかりやすく表示する等、お客さまにその内容をご理解いただいた場合にのみギフト券をご利用いただいているものと認識している。</p> <p>当団体の指摘を踏まえ、今後も引き続きギフト券利用プロセスの改善に努める。</p> <p>【⑤について】</p> <p>以下のとおり<u>改定</u>された。</p> <p>第7条</p> <p><u>⑤お客さまは、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することに同意します。ただし、事業者のお客さまは、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だいたものとします。</u></p>
---	---