

平成22年12月2日

アマゾンジャパン株式会社
代表取締役 ジャスパー・チャン殿

社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 菅 美千世



申 入 書 (是正の要請)

当協会は、内閣総理大臣から許可された社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。当協会は平成19年11月には、内閣総理大臣から消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる適格消費者団体の認定を受けております。

当協会では、当協会のウェブサイト内に設置した「消費者被害メール便」等を通じ、事業者の不当な行為（不当な勧誘、不当契約条項の使用等）について情報収集を実施しております。その中で、貴社のインターネットショッピングサイトの「1-Click」注文について消費者から苦情が寄せられました。

当協会において「1-Click」注文の画面を確認したところ、苦情内容のとおり的事实関係が確認できました。貴社の「1-Click」注文による契約締結方法については、後記のとおり、消費者取引の公正・適正の観点からみてかなり問題があると判断します。したがって、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から貴社の採用されている「1-Click」注文の画面の是正をお願いいたします。

つきましては、この申入れに対する貴社のお考え並びにご対応について平成23年1月5日までに、書面にて標記当協会まで回答いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、当協会において公表することがあることを念のために申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒108-8566 東京都港区高輪3-13-22 国民生活センタービル内
社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

TEL: 03-3448-9736

FAX: 03-3448-9830

記

申入れの趣旨

- 1 貴社が採用されている「1-Click」注文においても、注文が確定される前に、注文内容を確認できる画面の表示を求めます。
- 2 注文内容を確認できる画面が表示されない場合、あるいは消費者が自ら確認不要の意思表示を行ったのではない場合に、消費者から、注文の意思表示が錯誤により無効との主張がなされたときは、その無効を前提にした契約関係の解消の処理をされることを求めます。
- 3 また、前項のような場合には、いつでも錯誤無効の主張が可能であることを消費者が容易に認識できる表示が、注文操作の後、直ちに表示されるような措置を求めます。

申入れの理由

貴社のウェブサイトの「1-Click」注文では、「1-Click」ボタンをクリックして注文すると、すぐに、「注文が確定されました。」と表示されます。

貴社が採用されているこの「1-Click」注文の方法により、貴社と消費者との間で締結される契約は、電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（以下「電子契約法」とします。）2条1項に規定する「電子消費者契約」に該当します。このため、消費者が注文するつもりではないのに誤って「1-Click」をクリックした場合には、電子契約法3条が適用され、注文の意思表示は消費者に重過失があっても錯誤により無効となります。そして、この無効の主張は、民法上いつでもできるものとされています。

しかし、貴社の「1-Click」注文では、クリックするとすぐ「注文が確定されました。」との表示がなされ、消費者に対して、以後はキャンセル等が一切できないかのような誤解を与えております。

また、貴社がウェブページ上で告知（表示）されているキャンセル及び返品規約を整理しますと、下記のように、キャンセルができるのは注文確定後から発送手続き開始前の「未発送の商品」に限られ、返品についても未使用かつ未開封商品で商品到着後30日以内と制限されています。そのため、貴社の定める上記のキャンセル等にかかる規約が、消費者の錯誤による「1-Click」注文にも適用されるとの趣旨であれば、本来、時間的制限を受けないはずの消費者からの錯誤無効の主張を著しく制限するものとなります。

貴社の告知の整理

- ・ Amazon.co.jp が販売、発送する商品を 1-Click を使って注文した場合、注文は 30 分後に自動的に確定され、注文処理が始まります
- ・ Amazon.co.jp が販売する未使用かつ未開封商品の返品について、商品到着後 30 日以内であれば、商品代金の全額をお返しします。
- ・ 注文確定後、発送手続き開始前（※）のご注文は、アカウントサービスでキャンセルすることができます。
※アカウントサービスの注文の詳細ページに「未発送の商品」と表示されている商品が発送手続き開始前の商品です。
- ・ 以下の注文はキャンセルできませんので、あらかじめご了承ください。
出荷準備が始まっている注文
発送済みの注文

電子契約法 3 条によりますと、注文の確認画面が表示されない限り、たとえ消費者に重大な過失がある意思表示の錯誤であっても、意思表示は無効として取り扱われることとなりますし、また、意思表示を行った消費者から当該事業者に対して確認画面の表示を講ずる必要がない旨の表明があった場合でない限り、消費者に重大な過失があってもやはり意思表示は無効となります。

そして、貴社のウェブページ上の「1-Click」注文は下記の理由により、電子契約法が定める例外（その消費者から当該事業者に対して当該措置を講ずる必要がない旨の表明があった場合）には該当しないと考えられます。

すなわち、貴社の利用規約によりますと、「アカウントを作成した際には自動的に「1-Click」は ON に設定されています。」とあり、「1-Click」注文のボタンは、利用者が「1-Click」注文について理解しているか否かにかかわらず作成されてしまいます。その上、「1-Click」注文についての説明（利用規約等）タブがトップ画面にはなく、「1-Click」の内容を理解することが誰にとっても容易であるとは必ずしもいえません。実際に、「1-Click」注文とは何か、理解せずにクリックしてしまう利用者も相当数いると考えられます。

既に述べましたとおり、そもそも電子契約法 3 条但書の適用を受けるには、申込み若しくはその承諾の意思表示を行う意思の有無について確認を求める措置を講ずる必要がない旨を消費者が積極的に表明していることが必要ですので、貴社の「1-Click」注文の場合であっても、少なくとも事前に「1-Click」注文についての説明（意思確認画面が表示されないこと）を表示し、これを消費者が理解した上で、自らが「1-Click」による注文方法を選択しうる状態にすること（「1-Click」注文ボタンを作成すること）に同意して初めて「1-Click」注文ボタンが作成されるのでなければ、同条但書は適用されないものと考えます。

そうしますと、貴社が現在採用されている「1-Click」注文の方法は、消費者に錯誤があった場合に、その意思表示が無効とされるにもかかわらず、一方的にその法的効果を否定し、錯誤に関する民法95条の強行規定性をも無視した極めて不当なご対応と考えざるを得ません。

ところで、「消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又はいたずらに遅延させること」は、東京都消費生活条例25条1項8号に規定されている「不適正な取引行為」に該当し、同条項により禁止されています。貴社の採用する上記の「1-Click」注文は、錯誤無効を主張できる場合であっても、消費者に無効を主張できない、もしくは主張が制限されると誤認させて、事実上消費者に契約の履行を迫る行為に該当すると考えられ、東京都消費生活条例25条1項8号にも違反しているものと考えます。

以上のように、貴社が採用されている「1-Click」注文は、事実上消費者の錯誤無効の主張を制限しかねないものであり、操作ミスによる「1-Click」注文に伴う損失を全て消費者に負担させるものと判断せざるを得ません。

したがって、電子契約法の規定の趣旨に従い、消費者が錯誤に陥ることのないように注文の確認画面の表示をなされることはもとより、この表示がされない場合あるいは消費者が自ら確認不要の意思表示を行ったのではない場合には、消費者からの錯誤無効の主張を前提にした契約関係の解消の処理をなされること、並びに消費者に誤解を与える「注文が確定されました。」との表示を改善し、この画面にいつでも錯誤無効の主張ができることを明示されますことを、本書面をもって申入れをします。

以上