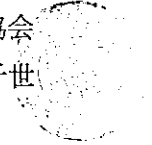


平成23年3月15日

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 様

社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 菅 美千世



ご連絡

当協会からの平成23年1月18日付「ご連絡」に対して、貴社から同年2月1日付回答書（以下「貴社回答書」といいます。）を受領いたしました。

貴社回答書について、当協会としては、下記の通りに思料いたします。つきましては、下記の点について、貴社から再度の回答をいただきたく、平成23年4月6日までに書面にてお知らせくださるようお願いいたします。

なお、「本ご連絡」並びに貴社からの回答の有無及び内容については、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。

本件連絡先

〒108-5866 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：03-3448-983

記

1. 1-Clickによる注文について説明しているヘルプページにおいて、1-Clickによる注文に錯誤があった場合には、いつでも商品を返品し代金の全額の返還を受けることができる旨を明示してください。
2. 1-Clickによる注文後に表示される画面において、注文内容（商品、個数、代金等）が一目で分かるように表示してください。

[理由]

1. 上記1について

貴社回答書でも明らかにされているとおり、貴社の1-Clickによる注文方法では、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が設けられておりません。したがって、当協会の平成22年12月2日付申入書で詳述したとおり、消費者の1-Clickによる注文に錯誤があった場合、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。）3条により、消費者に重過失があったとしても、その意思表示は無効となります。つまり、1-Clickによる注文に錯誤があれば、消費者は、商品の状態にかかわらず、時間的な制限も受けることなく、意思表示の無効を主張し、代金全額の返還を求めることができます。

しかし、貴社の1-Clickによる注文について説明しているヘルプページでは、「注文内容の変更・キャンセル」という項目で、出荷準備に入る前であれば注文内容の変更またはキャンセルができること、及び、出荷準備開始後は返品ができることしか記載されていません。このため、消費者は、この記載により、出荷準備開始後は「返品」しかできないと理解する可能性が高いと考えられます。そして、貴社の「返品」は、規約上原則として、未使用かつ未開封商品に限り、商品到着後30日以内に行わなければならないとされており、商品によっては返還金額にも制限が設けられていますので、消費者は、1-Click注文に錯誤があった場合にも、本来こうした制限のない錯誤無効の主張が、「返品」の場合同様に制限されると誤解してしまう可能性が高いのです。

貴社回答書によりますと、貴社におかれては、1-Clickによって注文をした消費者が錯誤無効の主張をした場合には、法令の規定に基づいた適切な対応をされているとのことですが、貴社と取引をする消費者は、錯誤無効の主張が可能であることについての法的知識を有する者ばかりではありません。そして、このような法的知識を有しない消費者にとっては、貴社の上記ヘルプページの記載が主要な情報源であると考えられることから、貴社の上記ヘルプページの記載は、このような消費者による錯誤無効の主張を妨げるものと評価せざるを得ません。

また、貴社の「返品」の上記制限は「法律に別段の定めがある場合」には適用されないこととされていますが、この点についても、1-Clickによる注文に錯誤があった場合に、貴社の規約とは異なる法律上の定めがあることを知っている消費者ばかりではありません。特に、「誤った1-Click注文」が法律上「錯誤」に該当し、民法95条、電子契約法3条の適用を受けるということを一般消費者が理解するのは極めて困難です。このため、規約上「法律に別段の定めがある場合」が除外されているとしても、貴社の上記ヘルプページの記載が消費者による錯誤無効の主張を妨げていると評価せざるを得ないことに変わりはありません。

したがって、貴社のヘルプページを見た消費者に上記誤解を与えることのないよう、1-Clickによる注文に錯誤があった場合には、いつでも商品を返品し代金の全額の返還を受

けることができる旨を1・Clickによる注文について説明しているヘルプページに明示することを求めます。

2. 上記2について

1で述べたとおり、貴社の1・Clickによる注文に錯誤があった場合、消費者はいつでも錯誤無効を主張することができます。

しかし、商品が消費者のもとに届いてから、錯誤無効を主張して、商品を返還し、代金の返還を受けることは、消費者にとって事実上負担であることは言うまでもありません。さらには、こうした負担を理由に消費者が錯誤無効の主張を控えてしまうことも考えられます。

このため、消費者が早い段階で錯誤の存在に気づき、商品が消費者のもとに届く以前に錯誤無効を主張できるよう、1・Clickによる注文後に表示される画面において、注文内容（商品、個数、代金等）が一目で分かるように表示することを求めます。

以 上