

平成23年5月20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



ご連絡

当協会では、貴社に対し平成22年12月2日付「申入書」により、貴社の「1-Click」注文による契約締結方法について、消費者取引の公正・適正の観点からみて問題があることから、是正の申入れを行いました。これに対して、貴社より平成23年1月4日、同年2月1日及び同年4月5日付でご回答いただきました。その内容と、当協会で行った調査から、次の事実を確認いたしましたので、この書面をもちまして申入れの終了といたします。

なお当協会としましては、今後も、貴社のウェブサイト上の画面表示や実際の運用、消費者への対応が適切なものであるかについて、引き続き関心を持って注視し、万が一、違法・不当な表示等があったときには、改めて是正の申入れ等を行わせていただきますので、その旨ご了承ください。また、当協会では、貴社からのご回答及びその内容について、公表することがあることを申し添えます。

記

1 錯誤無効の主張に対する対応について

貴社からは、「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は設けておりませんが、1-Clickによって注文されたお客様が錯誤無効の主張をなされた場合には、法令の規定に基づいた適切な対応をいたしております。」との回答をいただいております。

これにより、貴社が、1-Clickによる注文に錯誤があった場合には、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。）3条が適用され、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ると、正確に認識されていることを確認できました。さらに、貴社においては、この認識に基づき、錯誤により1-Clickによる注文を行った消費者に対し、商品の状態にかかわらず、時間的な制限もなく、代金全額の返還に応じていることも確認できました。このような対応は、消費者からの積極的な権利主張を尊重するものとして、評価しております。

もっとも、平成23年3月15日付「ご連絡」で詳述したとおり、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り、消費者が錯誤無効の主張を控えてしまう原因ともなりかねま

せん。このため、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されれば、最小限の負担で解決が可能であり、消費者にとってより有益であることを指摘させていただきます。

2 画面表示及び規約の文言について

1-Clickによる注文直後に表示される画面において、「お客様の1-Click注文が確定されました。」と表示されていたものが、「お客様の1-Clickを承りました。」との表現に変更されるとともに、同画面に2カ所存在する「注文内容の確認」というアイコンも「注文内容の確認・変更」へと改められ、その一方のアイコンの下には「注文内容をご確認ください。」との表示が追加されたことを確認しました。これは、消費者が1-Click注文はキャンセル等が一切できないと誤解するおそれを軽減し得る改善であると評価しております。

また、同じく1-Clickによる注文直後に表示される画面に「1-Clickについて詳しくはこちら」と1-Clickによる注文について説明されたヘルプページへのリンクが追加されました。これにより、特に誤った1-Clickによる注文を行った消費者がいかなる対応をすべきか容易に認識できるようになったと評価しております。

さらに、返品・返金の規約においても、「法律に別段の定めがある場合を除き」と明示され、法律上錯誤無効の主張が可能である場合には同規約が適用されないことが明らかにされました。

もっとも、平成23年3月15日付「ご連絡」で詳述したとおり、1-Clickによる注文について説明しているヘルプページには、錯誤無効の主張が制限されると誤解されかねない説明がなされています。したがって、この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いただきますと、消費者にとって、より明解で分かりやすいものになると思われることを付言します。

以上

本件連絡先

〒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