

令和 6 年度
特定デジタルプラットフォーム提供者による
定期報告書（概要）

アマゾンジャパン合同会社
提出資料

（注）本資料は、「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」第 9 条第 1 項の規定に基づき経済産業省に提出された定期報告書からアマゾンジャパン合同会社において対外公表可能と判断した情報を抜粋したものである。

令和6年度 定期報告書（概要） 目次

1. 事業の概要に関する事項	
(1) 事業の概要.....	P2
(2) 事業に関する数値	
① 事業の規模を示す指標に係る数値.....	【非公開】
② 国内の商品等提供利用者の数.....	【非公開】
◆ ③ その他事業に関する数値.....	【記載なし】
2. 苦情の処理及び紛争の解決に関する事項	
(1) 利用事業者からの苦情及び紛争の件数.....	P5
(2) 当該苦情及び紛争の主な類型.....	P5
(3) 当該苦情及び紛争の処理期間の平均期間.....	P6
(4) 当該苦情及び紛争の結果の概要.....	P7
◆ (5) その他苦情の処理及び紛争の解決に関する事項.....	p7
3. 取引条件等の開示の状況に関する事項	
(1) 開示した提供条件の内容.....	P7
◆ (2) 提供条件の開示の方法、行為時開示の状況等.....	P9
4. 利用事業者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する事項 (具体的な内容及び当該措置が適切かつ有効なものとする理由)	
(1) 公正性を確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項	
① 告示2. 1. 1 ①に関する事項.....	P10
② 告示2. 1. 1 ②に関する事項.....	P13
③ 告示2. 1. 1 ③に関する事項.....	P21
(2) 苦情の処理及び紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項	
① 告示2. 2. 1 ①に関する事項.....	P24
② 告示2. 2. 1 ②に関する事項.....	P25
(3) 関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する 事項	
① 告示2. 3 ①に関する事項.....	P26
② 告示2. 3 ②に関する事項.....	P27
(4) 商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項 (上記項目以外)	
① 告示2. 4. 1 ①に関する事項.....	P29
② 告示2. 4. 1 ②に関する事項.....	P30
◆ (5) その他利用事業者との相互理解の促進を図るために講じた事項.....	P30
5. 自ら行った評価に関する事項	
(1) 苦情の処理及び紛争の解決に関する事項について自ら行った評価に関する事項.....	P31
(2) 取引条件等の開示の状況に関する事項について自ら行った評価に関する事項.....	P32
(3) 利用事業者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する事 項について自ら行った評価に関する事項	P37
(4) 特定デジタルプラットフォームの事業の運営実態を踏まえ、透明性及び公正性の観点から 特に留意して講じた措置に関する事項がある場合は、当該事項及びその評価.....	P39
◆ (5) その他5. (1) から5. (3) の自己評価に関する事項.....	P39

注：◆は任意的記載事項であることを意味する。

定期報告書

令和 7 年 5 月 30 日

経済産業大臣 殿

住 所 東京都目黒区下目黒 1 丁目 8-1
法 人 名 アマゾンジャパン合同会社
法 人 番 号 3040001028447
代表者の氏名 ジャスパー・チャン

特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（以下「法」という。）第 9 条第 1 項の規定に基づき、次のとおり報告します。

1 デジタルプラットフォームの名称

Amazon 出品サービス

2 デジタルプラットフォーム提供者及びその代表者の氏名

提供者：アマゾンジャパン合同会社

代表者氏名：ジャスパー・チャン

3 デジタルプラットフォーム提供者の主たる事業所の所在地

東京都目黒区下目黒 1 丁目 8-1

1. 特定デジタルプラットフォームの事業の概要に関する事項

(1) 特定デジタルプラットフォームの事業の概要

① Amazon のミッション

Amazon は、「地球上で最もお客様を大切にする企業になること」をミッションとして掲げており、このミッションを実現するために、お求めやすい価格、豊富な品揃え、利便性の高いサービスの提供に努めています。

Amazon は、2000 年に日本や海外の書籍を販売するショッピングサイトとして日本で Amazon.co.jp を開設しました。2002 年には、Amazon.co.jp における品揃えの拡充や、よりお求めやすい価格での購入機会の拡大を目指し、Amazon 出品サービスを立ち上げ、販売事業者（商品等提供利用者）様も Amazon.co.jp を利用して商品を販売していただくことが可能になりました。Amazon 出品サービスは、その立上げ以来順調に成長しており、直近数年間において、全世界における販売事業者様による総売上額は、Amazon による直販事業の総売上額を上回っています。

冒頭のミッションにおける「お客様」という言葉には、消費者だけではなく、販売事業者様も含まれています。Amazon は、販売事業者様との間で長期的な信頼関係を構築し維持することが Amazon と販売事業者様双方の成功にとって不可欠であり、また、販売事業者様の長期的な成功は、Amazon の事業の根幹をなすものであると考えています。この考え方の下、Amazon では、販売事業者様の事業の成長を支援する様々な施策に、継続的かつ多大な投資を行ってきました。

② 安心なお取引環境の整備

Amazon は、お客様（以下、一般利用者を指して「お客様」といいます）や販売事業者様と長期的な信頼関係を構築するには、お客様にも販売事業者様にも安心してお取引を行っていただける環境を整備することが重要と考えています。この考え方に基づき、Amazon では、明確に不正行為を禁止する規約を定めており、違反する行為が確認された場合は、厳正に対処しています。不正行為の取締りについては、世界中に配備された専門チームが、最先端技術を用いたツールなどを活用し、対応しています。この専門チームでは、例えば、販売事業者様の本人確認や、1 日数十億件以上に上る商品詳細ページに加えられた変更の不審な点がないかといった調査を行っています。また、Amazon は、製造事業者様等のブランドや知的財産権を守り、これらを侵害する詐欺や不正行為等を防止するため、「Amazon ブランド登録」「Transparency」「Project Zero」「IP アクセラレーター」などといった様々なプログラムやツールを開発し、製造事業者様等に提供しています。このような詐欺や不正行為を防止する施策のため、2024 年においては、全世界で年間 10 億ドル以上を投資しています。なお、後記 5.(3)③(38-40 頁)で Amazon の不正行為対策についてさらに詳しく説明します。

③ 販売事業者様に向けたサービス等の拡充

Amazon では、販売事業者様の事業の成長をサポートするため、販売事業者様向けのサービスの拡充・改善に日々取り組んでいます。例えば、2008 年から、販売事業者様の在庫の保管や発送、カスタマーサービス業務を代行する「フルフィルメント by Amazon (FBA)」の提供を日本で開始し、その後も物流拠点の拡大やサービスの向上を継続的に推進しています。現在、日本国内では、25 か所以上のフルフィルメントセンターと、65 か所以上のデリバリーステーションを有する配送網を整備しています。また、FBA を利用されず、自社で在庫を保管・発送される販売事業者様の配送コストの削減等を支援するため、主要な配送業者様と連携し特別運賃にて配送を手配できる「マーケットプレイス配送サービス」というサービスを提供するなどの施策も行っています。2024 年においては、販売事業者様をさらに支援すべく、同サービスに関連し、特別プロモーションを実施するとともに、当初のプロモーション期間を延長し、現在も継続するなど、サービスや利便性の向上を推進しています。

④ お客様からの信頼の維持と販売事業者様への支援の両立

正当な販売活動を行う販売事業者様の商品が継続して販売されること、そして販売事業者様が、お客様に対して質の高いサービスを提供し、お客様の信頼を獲得し維持できることは、販売事業者様にとっても、またお客様にとっても、極めて重要なことであると Amazon は考えています。そのため、Amazon は、不正行為の取締りを積極的に行う一方で、販売事業者様が健全な販売活動を維持できるよう、日々業務の改善に取り組んでいます。例えば、Amazon のセラーセントラルには、適用される規約等を遵守しながら、Amazon のストアにおける販売機会を最大限活用していただくために、「アカウント健全性ダッシュボード」というページを設けています。この「アカウント健全性ダッシュボード」では、規約等の遵守状況とパフォーマンスに基づき算出されたスコアを表示することにより、販売事業者様が、ご自身のアカウントに関する健全性を把握し、出品停止等の措置が行われる前に自ら問題を解決する機会を提供しています。また、規約等の違反がある場合には、それぞれの規約違反のアカウント健全性に対する影響の大きさが表示され、影響が最も大きい違反から優先的に対応していただけるようになっています（「アカウント健全性ダッシュボード」のスクリーンショットについては、別紙 1 をご覧ください）。「アカウント健全性ダッシュボード」において表示される情報やその表示方法等についても、販売事業者様にとってより分かりやすいものとなるよう、さらなる改善に取り組んで参ります。

(2) 特定デジタルプラットフォームの事業に関する数値

① 法第 4 条第 1 項の事業の規模を示す指標に係る数値として十分に合理的なもの

2024 年 4 月 1 日から 2025 年 3 月 31 日までの期間（以下「前年度」といいます）の Amazon.co.jp における総売上額の合計

（略）

<数値の取得方法に係る説明>

上記金額は、前年度における Amazon.co.jp における弊社による直販と、販売事業者様による販売の総売上額を合計したものです。総売上額は、商品価格に販売数量を乗じた金額に、お客様から支払われた配送料やギフトラッピング料等を加え、返金額と販促のための値引き等を除いて算出しています。

② 国内の商品等提供利用者の数

前年度の国内の販売事業者様のアカウント数

(略)

<数値の取得方法に係る説明>

上記アカウント数は、前年度において Amazon.co.jp で 1 円以上の売上があった販売事業者様のアカウントの数です。

③ その他特定デジタルプラットフォームの事業に関する数値

報告事項はありません。

2. 特定デジタルプラットフォームについての苦情の処理及び紛争の解決に関する事項

(1) 商品等提供利用者からの苦情及び紛争の件数

① 苦情について

前年度：85,235 件

これは、同期間における販売事業者様からの全てのお問合せ（苦情を含みますが、これに限られません）件数の 2.9%程度に相当します。

<数値の取得方法に係る説明>

弊社では、販売事業者様からのお問合せ対応の関連部署として、テクニカルサポートという専門部署（以下「テクニカルサポート」といいます）を設けています。テクニカルサポートは、Amazon の規約や法令に違反した不正行為者に対する出品停止等の措置を担当する部署とは別の部署として、販売事業者様の声を伺い、販売事業者様からお寄せいただいた課題を解決し、業務の改善につなげる目的で設けられています。

また、販売事業者様は、措置（例えば、規約違反による出品停止、アカウント停止、売上金の留保等を指し、以下、これらを総称して「出品停止等の措置」といいます）の対象となった場合には、当該措置の担当部署に直接問い合わせ、当該措置について質問をしたり、特定の問題に関する解決方法について相談したりすることができます。

上記の苦情件数には、テクニカルサポートへの問合せ又は措置の担当部署への問合せのいずれかのルートを通じて、弊社のサービスやお問合せ対応、規約変更、出品停止等の措置などに関し不満や苦情を申し出られた場合が含まれます。なお、Amazon では、販売事業者様から特定の問題についての連絡を最初に受領してから連絡が終結するまでの一連のやりとりを 1 つの「ケース」として計上しており（以下、一連のやりとりを「ケース」といいます）、終結するまでの間に複数のやりとりが行われた場合でも、基本的に 1 件として計上しています。

② 紛争について

前年度：15 件

<数値の取得方法に係る説明>

紛争の件数は、販売事業者様が、弊社に対する訴訟、仲裁、調停等の紛争解決手続き、又は郵送による書面をもって、法的な主張又は法的措置を示唆された件数です。

(2) 苦情及び紛争の主な類型

① 苦情について

前年度における苦情の主な類型は次のとおりです。

商品の表示や出品関係（57%）
注文・梱包・配送関係（20%）
アカウントの登録・ログイン・設定関係（9%）
広告・付加的サービス関係（4%）

② 紛争について

前年度における紛争の主な類型は次のとおりです。

売上金の支払い関係（6件）
FBA 在庫返還関係（5件）
アカウント停止関係（2件）
その他（4件）

なお、上記件数は累計数です。すなわち、1つの紛争において売上金の支払いとFBA 在庫返還の双方が争点となった場合、売上金の支払いに関する紛争1件とFBA 在庫返還に関する紛争1件としてそれぞれカウントしています。

（3）苦情及び紛争の処理期間の平均期間

① 苦情について

前年度において、苦情の処理に要した期間は、平均で6.83日でした。全ての苦情のうち、約44.9%を24時間以内に、約60.9%を3日以内に解決しています。

<数値の取得方法に係る説明>

処理期間は、販売事業者様から最初に連絡を受領した時点から、やりとりが終了するまでの期間をいい、前年度に解決に至ったケースを対象として算出した期間です。なお、当該期間には、弊社による回答に対して販売事業者様が返答されるまでの期間も含まれているため、その期間の長短によっても、処理期間が変わることとなります。

② 紛争について

前年度において、紛争の処理に要した期間は、平均で約106日でした。

<数値の取得方法に係る説明>

紛争の処理に要した期間は、販売事業者様から郵送で書面を最初に受領した時点から、やりとりが終了するまでの期間をいい、前年度に解決に至ったものを対象として算出した期間です。なお、当該期間には、弊社による回答に対して販売事業者様が返答されるまでの期間も含まれているため、その期間の長短によっても、処理期間が変わることとなります。

また、裁判所その他の法的な紛争解決機関に対する申立てについては、その審理スケジュールによって処理期間が大きく変わるため、紛争の平均処理期間の算出に当たり除外しています。

(4) 苦情及び紛争の結果の概要

① 苦情の対応について

前述のとおり、販売事業者様からの全てのお問合せ件数のうち、苦情の件数が占める割合は、前年度で 2.9%程度に相当します。これら苦情の件数のうち、約 66%がテクニカルサポートに対して、約 34%が出品停止等の措置を担当する部署に対して寄せられたものです。

テクニカルサポートに寄せられた苦情のうち約 88%は、販売事業者様にご満足いただける形で解決されています。出品停止等の措置を担当する部署に対して寄せられた苦情については、再調査により、約 68%のアカウント又は出品に対する措置について、弊社の判断を維持しています。その他のケースの大半は、販売事業者様からの申立て内容を検討した結果、出品停止等の措置を解消したものです。

② 紛争について

前年度に提起・申立てられた紛争解決手続は 2 件であり、いずれも前年度末時点において裁判所において係争中です。それ以外の前年度の紛争については、前年度に解決されたもののうち約 33%は弊社の判断を維持する形で解決しています。

(5) その他苦情の処理及び紛争の解決に関する事項

本年 2 月 14 日に公表された「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価」（以下「令和 6 年度大臣評価」といいます）においては、大臣評価で取り上げた論点ごとに苦情の件数を、規約の中で用いられるキーワードでの検索を掛けるなどして合理的に集計・分析し、本項にその結果を記載することが求められています（令和 6 年度大臣評価 97 頁）。令和 6 年度大臣評価において弊社が指摘を受けた改善すべき分野に関連する苦情については、以下の分野に関し、苦情の件数、分析の概要及び改善措置を報告します。

(略)

それぞれの事項に関連する弊社の改善の取組については、後記 3.(1)④(8-9 頁)及び 5.(2)③(33-38 頁)をご覧ください。

3. 法第 5 条第 1 項から第 4 項までの規定に基づく開示の状況に関する事項

(1) 利用者に開示した提供条件の内容

① 利用者に開示した提供条件

利用者に開示した全ての提供条件は、別添（【アマゾンジャパン合同会社】【3 (1) 利用者に開示した提供条件の内容】）のとおりです。

② 販売事業者様向けの提供条件

販売事業者としてのアカウント作成前でも閲覧可能なセラーセントラルの「規約、ガイドライン」¹において開示しています。

③ お客様向けの提供条件

Amazon.co.jp 上の「利用規約」²において開示されており、Amazon.co.jp での商品の購入前でも閲覧することができます。

④ 令和 6 年度における取組

(a) 販売手数料に関する規約等

令和 6 年度大臣評価においては、販売手数料に関する販売事業者様からの苦情・相談を分析し、開示内容について工夫を行うことが求められています（令和 6 年度大臣評価 50 頁）。弊社は、販売事業者様からのご意見や昨年 8 月 2 日付の貴省から弊社に対する販売手数料に関する勧告等も踏まえ、令和 6 年度に以下のような取組を行いました。

- 販売手数料の仕組みに関する明瞭化の観点から、「Amazon 出品サービスの手数料 - 販売手数料」のページに、以下の注記を追加しました。
 - 販売事業者様が販売する個々の商品に適用される販売手数料のカテゴリーは Amazon が決定すること。
 - 販売手数料のカテゴリーについては、適切な分類となるよう随時見直しと修正を行っており、商品登録時又は当該商品にかかる初回の売上の支払時において設定されていた販売手数料カテゴリーは、その後変更される場合があること。
 - 販売手数料カテゴリーは購入者向けのページに表示されるカテゴリーやブラウズノードと必ずしも一致するものではないこと。
 - 販売手数料の料率の基礎となる「商品あたりの売上の合計」には、当該商品について購入者により支払われた適用のある税金額も含まれること。
- 個々の商品に適用される手数料カテゴリーのさらなる透明性の向上の観点から、「手数料カテゴリーのガイドライン」のページに、販売事業者様からお問い合わせをいただくことの多い商品を具体例として追加しました。今後も、手数料カテゴリーに関する開示の分かりやすさのさらなる向上のため、手数料カテゴリーに関する販売事業者様からのお問い合わせ内容などを踏まえ、必要に応じてガイドラインの改訂を行う予定です。
- 販売手数料に関して販売事業者様とのコミュニケーションを担当する部署に対し、提供条件の変更にあたっての事前通知義務等を含む透明化法上の義務に関するトレーニングを改めて実施しました。

¹ <https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/external/help-page.html?itemID=SNV3657R94YP9DZ>

²

<https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=GFYCLDQPMCA6QNGR>

(b) データ利用に関する規約等

令和 6 年度大臣評価においては、第三者に対する商品等提供データの移転の可否について、開示状況を確認するよう求められています（令和 6 年度大臣評価 56 頁）。これを踏まえ、弊社は、明確化の観点から、「データへのアクセス」のページに、販売事業者様が自らの Amazon ストアでの販売に関するデータを第三者に提供するよう Amazon に依頼した場合、Amazon ではそのような依頼には応じていない旨の説明を追加しました。

(2) 法第 5 条第 3 項及び第 4 項の規定に基づき開示された事項その他同条第 1 項から第 4 項までの規定に基づく開示の状況に関する事項

① 法第 5 条第 3 項第 1 号に基づく開示

該当ありません。

② 法第 5 条第 3 項第 2 号に基づく開示

開示例として、別紙 2（ASIN（商品詳細ページ）の新規作成に関する規約に基づく出品情報の削除に関する通知文の例）をご覧ください。

③ 法第 5 条第 3 項第 3 号に基づく開示

開示例として、別紙 3（偽造品及びブランド保護の規約に基づく、アカウント停止及びそれに伴う売上金留保に関する通知文の例）及び別紙 4（売上金留保に関する通知）をご覧ください。

④ 法第 5 条第 4 項第 1 号に基づく開示

開示例として、別紙 5（返品期間の延長に関する通知）、別紙 6（低在庫レベル手数料に関する通知）及び別紙 7（売上金の留保に関するポリシーに関する通知）をご覧ください。

⑤ 法第 5 条第 4 項第 2 号に基づく開示

開示例として、別紙 3（偽造品及びブランド保護の規約に基づく、アカウント停止に関する通知文の例）をご覧ください。

4. 法第7条第1項の規定に基づき講じた措置に関する事項

(1) 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために講ずべき措置についての指針（令和3年経済産業省告示第16号。以下「告示」という。）2. 1に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

① 告示2. 1. 1①に関する事項

<実施している措置>

弊社では、販売事業者様に対して提供条件の変更等を行う前に、提供条件の変更等を適切に評価し、販売事業者様の利益に配慮した適切な対応を行うため、以下の措置を実施しています。

(a) 公正性の向上のための規約の継続的な見直し

弊社では、販売事業者様に適用される規約（Amazonでの販売及びFBAその他サービスの提供に関して適用される標準的な契約であるAmazonサービスビジネスソリューション契約、並びにその他の提供条件を含む）が公正であることを担保し、お客様、販売事業者様、知的財産権者その他の関係者の利益を適切に調整することを目指して継続的にそれらの規約の評価を行っており、改善の余地があると判断した場合、規約の改定を行っています。

(b) 規約の変更目的及び販売事業者様に対する影響の十分な精査

規約を変更するにあたっては、変更理由や目的（例えば、法律上の必要性、詐欺行為の防止、安全性確保、販売事業者様の利便性向上）を慎重に精査するプロセスを設けています。また、変更により販売事業者様に生じ得る経済的及び事業運営上の負担も精査しており、規約の変更によって販売事業者様に不利益が生じる場合は、サポートの提供等、その影響を軽減する方策を検討しています。さらに、販売事業者様に重大な影響を及ぼす変更については、日本の法務部が適用法令に準拠していることを確認しています。

前年度において、提供条件の変更等にあたり、販売事業者様に対する潜在的影響について事前評価を行った例は、以下のとおりです。

- 昨年、弊社では、2024年11月1日から12月31日の間に購入された弊社直販商品、FBA商品及び販売事業者様による出荷商品について、通常商品の到着から30日以内としている返品可能な期間を、販売事業者様に事前通知を行った上で2025年1月31日まで延長しました。この一時的な変更を行うにあたり、弊社では、日本で過去3年間に実施した同プログラムや、米国など他の地域で実施した同様のプログラムを踏まえて、販売事業者様に対するプラスとマイナスの潜在的影響について、分析しました。例えば、プラスの影響としては、この一時的な返品期間の延長により、お客様により良い購入体験を提供し、年末年始の商戦期

の集客を強化することで、販売事業者様の事業成長をサポートすることが挙げられる一方、返品期間を延長したことによる返品率の増加といったマイナスの影響は見られませんでした。弊社は、販売事業者様に対する事前通知において、このような分析結果についても説明しています（別紙 5 をご覧ください）。

（c）今後の規約変更に対する販売事業者様のご理解及びご対応への支援

規約を変更する際は、販売事業者様に変更理由や内容をご理解いただき、変更に対応していただけるようにすることを意識した計画を作成した上で、販売事業者様とのコミュニケーションを行っています。具体的な取組の一例としては以下のとおりです。

（i）規約変更を見つけやすくするための措置

弊社では、販売事業者様が、規約やヘルプページの変更についての情報を容易に見つけることができるような仕組みを整備しています。弊社が実施した取組には、以下のようなものがあります。

・ 販売事業者様のアカウントトップページでのお知らせ

セラーセントラルのメインページ（販売事業者様のアカウントのトップページ）の「ニュース」セクションにおいて、今後予定されている規約変更について変更理由や内容を販売事業者様向けに分かりやすく掲載しており、過去の規約変更についても 3 年以上前までさかのぼって変更の内容を確認することが可能です。

（ii）電子メールによる事前通知

弊社では、規約の変更予定について、上記のセラーセントラルのトップページ上で販売事業者様にご案内するとともに、電子メールなどの方法により販売事業者様にお知らせしています。事前通知は、適用法令及び Amazon サービスビジネスソリューション契約に基づき、通常、遅くとも変更の効力発生の 15 日前までに行っていますが、販売事業者様への影響が大きい場合には、より長い予告期間を設けています。例えば、経済状況の変化を踏まえて FBA の手数料を変更（増額や減額等）する際には、通常 3 か月前に通知しています。

（iii）規約をよりご理解いただくための取組

販売事業者様に弊社の規約をより良くご理解いただくため、必要に応じて、出品や表示が禁止される商品等に関する具体例をヘルプページに掲載しています。また、弊社の規約は、法律に基づく禁止事項にも準拠しているため、規制当局から発表された最新情報に基づき、販売事業者様に向けた補足情報を掲載することもあります。

また、前年度においては、規約やヘルプページにおける説明内容を補い、さらにわかりやすくするための取組として、Amazon 出品大学

(後記 4.(1)②(a)(ii)(15 頁)参照)に掲載している動画コンテンツをセラーセントラル上の関連するヘルプページ等にも埋め込むなどの改善を行いました。

(iv) お問い合わせへの迅速かつ適切な対応のための教育

弊社では、担当者が迅速かつ適切に販売事業者様からのお問合せに対応できるよう、詳細な手順書を作成し、担当者を教育しています。例えば、新しい規約や新しいツール・機能の導入、又は現行ツール・機能の更新を行う際は、社内に関連する手順書、想定問答集（FAQ）を担当者に事前に提供し、適宜研修も行っています。また、従来の手順書等のみでは対応が困難であることが判明した場合には、手順書自体を改訂するだけでなく、改訂までの間も販売事業者様からのお問い合わせにスムーズに対応できるよう、お問い合わせの担当者に暫定的な対応方法についてメールや掲示板を通じて周知するなどの対応も行っています。

販売事業者様からのお問合せに対して、担当者が迅速かつ適切に対応ができるよう、前年度中に弊社が実施した取組には、以下のようなものがあります。

- 販売事業者様が担当者の対応にご納得いただけなかったことが判明したケースについては、コーチングやフィードバックの仕組みに基づき、当該担当者に適切な指導を行うとともに、当該担当者による販売事業者様とのコミュニケーションを改善できるよう取り組んでいます。
- 販売事業者様からのフィードバックやお問い合わせに対する処理時間等を踏まえ、お問い合わせに関する問題把握能力・解決能力や、お問い合わせ内容に関する知識の向上が特に必要と考えられる担当者に対して、集中的なトレーニングを実施しました。
- 上記以外にも、トピックや担当者のレベル等に応じて、知識やスキルの改善を目的としたお問い合わせ担当者向けのトレーニングを約 60 回実施しました。

(d) 販売事業者様からのフィードバックに基づく定期的な精査及び改善

規約の変更を通知した後は、販売事業者様からお寄せいただいたご意見、ご質問、苦情等（以下「ご意見等」といいます）に関する指標（お問合せ件数等）や、実際のご意見等の例などを丁寧に確認しています。販売事業者様のご意見等に関する指標は、週ごとなど定期的に精査し、規約の変更内容やコミュニケーションの方法に改善の余地がないか検討を行い、改善のための具体的なアクションや担当者を決定し、定期的に進捗を確認しながら、改善を実行しています。また、このようなプロセスで頂いたご意見等も踏まえ、前記 4.(1)①(a)(9 頁)で述べた通り長期的にも規約の見直しを行っています。

前年度中に弊社が実施した取組には、以下のようなものがあります。

2024 年 5 月から導入された低在庫レベル手数料については、2023 年 12 月 26 日の事前予告以降に弊社のテクニカルサポートへのお問い合わせを含む様々な経路を通じて頂いた販売事業者様からのご意見等も踏まえ、季節商品など需要の変動があり販売数の少ない商品については、一定の要件を満たす場合、「低在庫レベル手数料」の対象外となるよう、2024 年 6 月から適用条件を一部変更いたしました。なお、本件変更につきましては、セラーセントラルの「ニュース」セクション等でも販売事業者様にお知らせしています（別紙 6 をご覧ください）。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

弊社では、法の定めに従い、規約の変更がもたらす販売事業者様への影響を分析しています。また、販売事業者様の反応を、関連する指標や実際に寄せられたご意見等の例などを確認して定期的に精査し、必要に応じて適切な改善策を検討・実施する仕組みを構築するなどのプロセスを導入しています。以上のことから、上記措置は適切かつ有効であると認識しています。

② 告示 2. 1. 1 ②に関する事項

<実施している措置>

弊社では、販売事業者様に対して、一貫性・公平性のある判断がなされる適切な仕組みを構築するため、以下のような対応を行っています。

(a) 規約に対する理解向上の支援

前記 1.(1)①(2 頁)でご紹介した「地球上で最もお客様を大切にする企業になること」という Amazon のミッションを達成すべく、弊社では、販売事業者様に Amazon.co.jp 上で簡単に商品を販売していただき、遵守すべき規約を容易にご理解いただけるよう、様々な方法を提供しています。その具体例としては、以下のとおり、①セラーセントラル、②セルフラーニングのツール、③各種イベントやセミナー及び④その他の取組（ニュースレター、専用アプリ等）があります。

(i) セラーセントラルへの必要な情報の集約

販売事業者様は、セラーセントラルにおいて、遵守すべき全ての規約をいつでも閲覧することができます。さらに、セラーセントラルでは、販売事業者様が規約への理解を深め、弊社のサービスを有効活用し、事業を成長させるための情報を掲載した数多くのヘルプページを設けています。これらの規約やヘルプページについては、販売事業者様が知りたい内容がどこに掲載されているか直感的に分かるよう、セラーセントラル上で整理され、また、検索しやすいようになっています。

さらに、弊社では、以下のような改善に取り組んでいます。

- **必要な情報をより見つけやすくするための改善（「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」の改訂）**

2023年8月に、弊社では、販売事業者様向けに新たに「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページを作成し、公開しました³。このページは、販売事業者様にとって特に重要な規約・ポリシー（返品及び返金に関する弊社の規約の概要を含みます）をより見つけやすく、かつ、分かりやすくするために作成したもので、重要な規約・ポリシーの要約のほか、規約の本文及び規約に関するより詳細なヘルプページへの各リンクも掲載されています。また、弊社では、令和6年度大臣評価も踏まえ、アカウント停止等に関する事由をより参照いただきやすくするため、「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページを改訂する予定です（詳細については後記5.(2)③(33頁)をご覧ください）。弊社では、販売事業者様による本ページへのアクセスもモニタリングしており、重要な規約が販売事業者様により見つけやすくなるよう、引き続き改善に努めて参ります。

- **販売事業者様のご意見等に基づく改良**

弊社では、ヘルプページに対する販売事業者様のご意見等を継続的にモニタリングしており、その結果に基づき、ヘルプページの記載等の改善に日々努めています。

- **販売事業者様の規約に対する満足度を向上させる専門チームの発足**

弊社では、規約に対する販売事業者様のご意見等を理解・評価し、もって販売事業者様の満足度を向上させることを目的とした専門チームを設けています。同チームでは、販売事業者様の満足度をモニタリングしており、その結果を基に、規約内容の改善などを実施しているほか、販売事業者様に対して規約に関する追加のガイダンスを提供しています。

(ii) セルフラーニングツール（Amazon 出品大学等）

弊社では、販売事業者様が、ご自身のご都合に合わせてご自身にて規約や機能・ツールへの理解を深めていただけるよう、販売事業者様向けにセルフラーニングのツールを提供しています。例えば、「Amazon 出品大学」というプログラムを設け、規約の理解やツールの使用方法の習得、事業の成長などを目的とした様々なトレーニングの動画等を提供しています。Amazon 出品大学では、約 500 のコンテ

³

<https://sellercentral.amazon.co.jp/help/hub/reference/external/GXLMTR3W5WWTC7QH>

ンツを提供しており、これらのコンテンツは、2024 年には 120 万回以上閲覧されています。

(iii) 販売事業者様のご意見等を伝えることのできるイベント及びセミナー

弊社では、販売事業者様にご参加いただき、ご意見等を寄せていただける、様々なイベントやセミナー等をオンラインや対面で提供しています。2024 年には、このようなセミナーを 140 回以上開講しており、延べ 9,900 以上の販売事業者様がオンラインや対面で参加されました。これらのイベントでは、販売事業者様がより一層の成功を収められるよう、販売事業者様に役立つ情報を提供しています。また、これらのイベントのテーマや内容についても、販売事業者様のご意見等に耳を傾けながら検討し、その後のイベントに反映することによって、販売事業者様のニーズを満たすよう努めています。その結果として、このようなイベントは、ご参加いただいた多くの販売事業者様からご好評をいただいています。

(iv) ニュースレター及びアプリでの販売事業者様への告知

そのほかにも、ニュースレター、専用アプリ（PC 版及びモバイル版）などを通じて、新たな法規制や規約の変更を通知するとともに、販売事業者様の Amazon での販売体験をより良いものにするためのアドバイス等を提供する取組を日々拡大しています。

(b) 販売事業者様による弊社規約の遵守に対する支援

弊社では、出品停止等の措置に至る前の問題解決を目指して、販売事業者様が、可能な限り自ら出品アカウントに関連する問題を解決できるよう支援しています。

例えば、弊社の取組には、以下のようなものがあります。

(i) 規約遵守状況に関する透明化・可視化

Amazon のセラーセントラルには、適用される規約等を遵守しながら、Amazon のストアにおける販売機会を最大限活用していただくために、「アカウント健全性ダッシュボード」というページを設けています。この「アカウント健全性ダッシュボード」では、規約等の遵守状況とパフォーマンスに基づき算出されたスコアを表示し、販売事業者様が、ご自身のアカウントに関する健全性を把握し、出品停止等の措置が行われる前に自ら問題を解決する機会を提供しています。また、規約等の違反がある場合には、それぞれの規約違反のアカウント健全性に対する影響の大きさが表示され、影響が最も大きい違反から優先的に対応していただけるようになっています（「アカウント健全性ダッシュボード」のスクリーンショットについては、別紙 1 をご覧ください）。

(ii) 出品停止等の措置を回避するための、トレーニングを受けた担当者による個別サポート

弊社では、アカウント健全性を所管する部署によるトレーニングを受けた担当者が、大口出品プランをご利用いただいている販売事業者様に電話で連絡を取り、出品アカウントにおける問題や、関連する規約などについて説明した上で、原因の特定や解決を支援しています。また、大口出品プランをご利用いただいている販売事業者様用のアカウントの健全性を表示するダッシュボードには、「今すぐ電話が欲しい」ボタンが実装されており、販売事業者様は、当該ボタンをクリックすることにより、担当者から連絡を受け、アカウント健全性に関するご質問等についてサポートを受けることもできます。これにより、販売事業者様は、出品停止等の措置を受ける前に、自ら違反に対応することができます。

(iii) 迅速な問題解決のための LINE による追加通知

弊社では、2023 年 4 月より、販売事業者様のアカウントが停止される場合、販売事業者様がより早く問題を認識し、解決のために対応することができるよう、既存の電子メールによる通知やセラーセントラル上の「パフォーマンス通知」によるお知らせのほかに、LINE による通知を開始しています。

(iv) 重要な規約等に関するリマインド

弊社では、販売事業者様がアカウントの健全性を保ちながら出品・販売活動に注力いただけるよう、「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」のページに関するリマインダーや、よくある規約違反に関連する規約等のページへのリンクを Seller News 等に定期的に掲載するなどして、販売事業者様への周知に努めています。

(c) 出品停止等の措置における一貫性・公平性及び正確性の担保

(i) 一貫性・公平性確保のための独立した措置担当専門部署の設置

Amazon は、お客様や販売事業者様等を詐欺や不正利用から守ることにより信頼性の高いお取引の場を提供し、販売事業者様に十分な支援を行うことを目的とした「ワールドワイド・セリング・パートナー・サービス」（以下「WSPS」といいます）という出品停止等の措置を担当する専門の部署を設けています。利益相反を防止し、販売事業者様に対する公平性を確保するために、WSPS は、Amazon 出品サービスや直販事業を担当する事業組織とは独立した別組織として構成されています。

(ii) 詳細な手順書による一貫性・公平性及び正確性の担保

出品停止等の措置にあたっては、措置の一貫性・公平性及び正確性を担保するため、その実施について具体的に記載した手順書を作成して

います。手順書の策定にあたっては、販売事業者様、お客様、知的財産権者、及びその他関係者の利益を適切に保護していることを確認するために、WSPS のマネジメントチームの担当者が精査、承認を行います。

(iii) 全面実施前の試験的導入による措置の正確性の確認

販売事業者様への新しい措置の導入にあたっては、措置を実施するための条件が想定どおりに機能し、十分なレベルの正確性（措置の対象となる販売事業者様や商品が適切であるかどうかを含みます）を満たしていることを確認するため、本格的な実施前に試験や段階的な導入を行い、その結果や担当チームからの社内フィードバックに基づき、必要に応じて実施条件を変更しています。これらに基づき十分なレベルの正確性が確認できない場合は、措置の実施を見送っています。なお、出品停止等の措置を担当するチームに対しては、特定の措置の導入前にトレーニングを行うとともに、定期的なトレーニングも行っています。

(iv) 措置の正確性向上のための上席への相談機会の確保

試験的導入等により十分なレベルの措置の正確性が確認できた場合、正式に措置が導入されます。措置の担当者は、原則として手順書に記載された判断基準等に従って措置を行うかどうかを判断しますが、実際に措置を行うか否かの判断にあたり、用意した手順書だけでは措置を講じるべきかの判断がつかない場合、担当者には、より豊富な経験と知識を有する上席に相談するよう研修を行っています。また、既存の手順書のみでは、措置を講じるべきかの基準が不明瞭であると判断された場合には、手順書自体の見直しも行っています。

(v) 措置の必要性及び妥当性の評価

また、販売事業者様が弊社の規約等に違反した場合、弊社では、違反の種類、反復性及び程度（意図的か否か等）、並びに想定される販売事業者様その他の関係者が受ける措置による影響を勘案して、適切な措置を行います。場合によっては、販売事業者様に追加情報の提出を求めています。なお、例えば、違反の程度が重大で、かつ、弊社が販売事業者様による違反の事実が確実であると考えする場合等においては、直ちに措置を講じることもあります。

(vi) 措置に対する異議申立てに基づく再調査

ア 措置を実施したチームによる再調査

販売事業者様から出品停止等の措置に対して異議申立てがあった際には、措置を実施したチームが再度調査し、内容を丁寧に検討した上で、適切と認められる場合には実施前の状態に回復させています。措置に対する異議申立ての対応にあたっては、迅速な対

応のために、販売事業者様からのご連絡に対し 24 時間から 48 時間以内に回答するという目標時間を設定して対応しています。また、事実関係等が複雑なケースについては、適切な対応が行われるよう、十分な経験と能力を有するシニアレベルのアドバイザーが分析や対応にあたります。異議申立てに対応する過程で、本来措置を講じるべきでない場面で措置が生じ得ることが確認された場合、再発防止のため、速やかに関係部署に周知を行うとともに、その措置の実施条件を更新しています。

イ 法務部による異議申立ての精査

異議申立てに対する弊社の対応にご納得いただけない場合、販売事業者様は、弊社に郵便で連絡することもできます。販売事業者様から郵便でのご連絡があった場合、日本の法務部が更なる調査を行います。法務部では、異議申立ての内容や証拠を精査し、弊社の措置が規約や適用法令に則ったものであるかを確認し、紛争が適切に解決されるよう販売事業者様と協議します。その過程で弊社の措置や、販売事業者様による異議申立てに対する対応に不備が確認された場合には、措置を実施したチームにその事実を共有し、措置を実施するための条件や異議申立てへの対応等の見直しを行います。

(vii) 措置の実施条件が適切に機能するための措置担当部署による継続的な定量的モニタリング

弊社では、出品停止等の各々の措置の実施条件が適切に機能しているかを確認すべく、各々の措置について、WSPSのマネジメントチームによる精査・承認のもと、一定の指標をモニタリングしています。また、各措置に関する指標や販売事業者様からのご意見等については、精査された上で定期的にWSPSのマネジメントチームに報告されます。また、WSPSのマネジメントチームによる精査も定期的に（例えば、週ごと、月ごと、あるいは四半期ごと）行っています。

(viii) モニタリング結果を踏まえた改善プロセス

上記の精査の結果を踏まえ、WSPSは、改善に向けての具体的な方策を立て、各改善策の担当者を決めて改善の進捗を確認しています。また、関連する指標を改善するよう具体的な目標が設定され、各措置の担当者は、その進捗も管理しています。重大なエラーが確認された場合は、エラーの原因を解消する施策を確実に実施するために、Correction of Error (COE) プロセスを活用しています。

(ix) 措置の正確性に関する定期的な内部監査の実施

前記(vii)の措置担当部署によるモニタリングに加え、出品停止等の措置を実施するチームのアクションや決定は、措置の実施に関与しない

独立した専門の監査チームが定期的に監査しています。当該チームによる内部監査には、以下のようなものがあり、当該監査チームは、このような監査の結果を踏まえ、措置等の正確性を高めるための提案を措置担当チームに行うことで、出品停止等の措置の運用の改善につなげています。

- **措置の正確性のモニタリング**

当該監査チームが、措置の正確性及び販売事業者様からの異議申立てに対する弊社の決定を継続的にモニタリングしています。詳細については、後記(xi)アをご覧ください。

- **事後的な監査**

出品停止等の措置を講じるべきではなかったと判断されたケースについては、当該監査チームにおいて1案件につき2名の担当者がそれぞれ別個に事後的な確認を行うことによって、原因究明と再発防止に努めています。

(x) 販売事業者様との措置に関するコミュニケーションの改善

- **通知内容の明確化**

出品停止等の措置を実施する際は、措置の目的、措置の内容（対象となる行為を含みます）、売上金が留保される場合にはその金額と留保期間、異議申立てを希望する場合の連絡先などを記載した通知を販売事業者様にお送りしています。

- **コミュニケーションの文面の精査**

出品停止等の措置を実施する際の文面については、マネジメントチームの適切な者が事前に精査の上承認し、日本の法務部が適用法令を遵守していることを確認したものを使用しています。この所定の文面を使用することによって、販売事業者様とのコミュニケーションの一貫性・公平性を担保し、販売事業者様に対する恣意的な取扱いを防止しています。

- **異議申立て・問合せ方法の確保及び明確化**

販売事業者様は、弊社からの案内の文面に従って、措置を実施したチームに直接連絡をとり、異議を申し立てたり、質問したり、問題解決について相談したりすることができます。

- **コミュニケーションの改善に向けた継続的な見直し**

弊社では、コミュニケーションに用いる文面を定期的に見直し、販売事業者様に寄り添い、内容が明確であり、かつ実行すべき行為が分かりやすくなるよう、改善を続けています。

(xi) 出品停止等の措置の一貫性・公平性及び正確性並びに売上金留保に関する追加説明

ア 措置の正確性及び異議申立てへの対応の迅速性について

弊社では、出品停止等の措置の必要性及び妥当性を慎重に評価し、当該出品停止等の措置が、正当な販売活動を行う販売事業者様に対して与えるおそれのある悪影響を最小限に止めるため、弊社のプロセスを改善するよう日々尽力しています。

他方で、弊社による措置の正確性を担保することが重要であることと同様に、お客様、販売事業者様その他の関係者（ブランドを含みます）を不正行為者による不正行為（法令違反行為を含みます）から守るためには、迅速に措置を講じることにもまた重要です。お客様と販売事業者様に安心してお取引を行っていただける環境を整備することが、お客様、販売事業者様その他の関係者の信頼を維持するために不可欠であり、長期的に見れば、そのような取組が、販売事業者様の事業機会を拡大することにもつながります。

また、弊社による出品停止等の措置は、弊社ストアにおける商品や出品が法令を遵守していることを確保するための取組の一環でもあります。弊社では、弊社ストアにおける商品や出品について、関係当局と緊密に連携するとともに、当該当局からの出品停止要請等に応じて出品停止等の措置も講じています。不正行為者は、あらゆる方法で違反行為を試みるため、弊社は、不正行為者が不正行為を繰り返すために用いる手法について日々調査しています。

弊社は、規約等を遵守する販売事業者様を保護することが重要であると考えているため、このような新たな不正な手法に対処するためのプロセスを常に調整しています。弊社では、販売事業者様から出品停止等の措置に対して異議申立てがあった場合、当該ケースを迅速に再調査しており、当該措置を解除してもよいと判断した場合は、可能な限り速やかに措置を解除しています。また、弊社では、弊社の出品停止等の措置の正確性及び弊社の出品停止等の措置に対する販売事業者様からのお問合せの解決までにかかった時間を注意深くモニタリングしています。

イ 売上金の留保措置について

弊社では、お客様と販売事業者様を守るべく不正行為者に対処する取組の一環として、また、商品や行為を契機として生じたリスクの重大性に応じて、出品アカウントを停止することがあります。アカウントの停止にあたっては、そのような商品又は行為により返品や返金が発生したり、お客様、Amazon、又はその他の第三者が損害又は責任を負ったりする可能性があるため、当該アカウントの売上金を留保します。原則として、この売上金の留保は90日

間行われます。もっとも、停止されたアカウントに関連してそのようなリスクが継続している場合や、調査を継続する必要がある場合、又は当該アカウントが虚偽行為、詐欺的行為若しくは違法行為、又はAmazonのポリシーに違反する目的で使用されているとAmazonが判断した場合は、この期間が延長される場合があります。

いずれの場合も、そのような行為が行われていなかったことが確認できた場合、又は問題が解決した場合には、当該90日の留保期間内であっても迅速に売上金の留保を解除しています。

また、留保される金額については、最後にAmazonから行われた送金後のアカウント上の売上金の残高に限られます。この送金は、通常14日の周期で行われます。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

弊社では、販売事業者様がAmazonの規約をいつでも容易に確認できるよう、様々な方法を提供しています。また、出品停止等の措置に至る前の問題解決を目指して、販売事業者様のパフォーマンスをモニタリングするとともに、自ら解決できるよう支援しています。さらに、措置の一貫性・公平性及び正確性を担保するため、措置の実施について具体的に記載した手順書を作成し、措置の実施後も異議申立ての機会を提供しその内容を再度精査していることから、上記の措置は効果的であると考えています。

なお、前年度において、出品停止等の措置に対する苦情に基づき、申立てを受けたアカウント又は出品に対する措置の約32%が解除されましたが、これは異議申立てのプロセスが適切に機能していることの証左でもあると認識しています。さらに、弊社では措置の運用をモニタリングし、改善するための様々な仕組みを構築しています。前述のとおり、各措置の実施状況は、関連する指標や販売事業者様のご意見等を含め、WSPSのマネジメントチームにより定期的に精査され、そこで必要な改善策や担当者が決められ、その進捗が管理されています。措置の運用と同様に、販売事業者様への所定のコミュニケーションの文面を定期的に見直す仕組みも構築しています。

③ 告示2. 1. 1③に関する事項

<実施している措置>

特定デジタルプラットフォームの公正性の自主的な向上につながる適切な仕組みを構築するため、弊社では、以下の措置を実施しています。

(a) 販売事業者様からのお問合せに対応する専門部署の設置

(i) お問合せ窓口（テクニカルサポート）の設置

弊社では、販売事業者様から寄せられるご意見等は、より良いサービスやサポートを提供するための課題の特定・解決に資することから、非常に大切にしています。販売事業者様は、セラーセントラルを通じ、

24 時間 365 日電子メールで、また毎日午前 9 時から午後 9 時の間はチャット又は電話で、ご意見等をテクニカルサポートに寄せることができます。

(ii) お問い合わせ窓口（テクニカルサポート）による問題点の共有

販売事業者様とのコミュニケーションを通じて明らかとなった、販売事業者様の事業の成長を妨げる問題点を適切に社内で共有できるよう、テクニカルサポートの担当者にはツールが提供されています。

(iii) 一貫性及び迅速性確保のための対応

販売事業者様からのお問合せに対して、一貫性のある、質の高い対応を迅速に行うため、テクニカルサポートの担当者には、想定される様々な問合せに対する対応方法を定めた手順書が共有されています。そして、担当者は、この手順書と遵守すべき対応時間等を定めたサービス基準書に従って対応します。テクニカルサポートの担当者に対しては、定期的に監査及びトレーニングを行い、業務への理解の向上に努めています。

(vi) 複雑な案件を適切に解決するための仕組み

通常より時間を要する複雑な案件については、最終的な問題解決までの間、販売事業者様に進捗状況を随時報告しています。また、複雑な問題については、速やかにシニアレベルのアドバイザーに対応が報告され、適切な解決を目指す仕組みも設けています。こうした対応の結果は、社内でも適切に記録し、今後の改善につなげるためのケーススタディとしても活用しています。

(v) 指標等の精査に基づく対応の改善

上記に加え、弊社では、テクニカルサポートによる対応のさらなる向上を目指し、販売商品当たりのお問合せ件数や、平均対応時間といった指標をモニタリングしています。こうした指標に加え、やりとりの中で確認された問題や、販売事業者様によるアンケートへの回答、セラーフォーラム上のコメントなど様々なご意見等が、テクニカルサポートのマネジメントチームによって定期的（例えば、週ごと、月ごと）に分析・精査されます。そのような精査により、改善すべき点を特定し、改善のための具体的なアクションや担当者を決定し、定期的に進捗管理をしながら、改善を実行しています。また、各担当者に対しては、関連する指標を改善するよう具体的な目標が設定され、その進捗も管理しています。このようなプロセスにより、販売事業者様へのサービスの品質を継続的に向上させるよう努めています。

(b) 販売事業者様間のコミュニケーションツール

弊社では、販売事業者様間でも意見交換や質問ができるよう、販売事業者様同士のコミュニケーションの場として、「Amazonセラーフォーラム」を提

供しています。テクニカルサポートでは、セラーフォーラムが健全に運営され、また、弊社が対処すべき問題を発見し、対応できるよう、セラーフォーラムを日々モニタリングしています。

(c) 販売事業者様とのコミュニケーションに基づく運営改善のメカニズム

継続的な運営改善のため、弊社では、社内外の意見等に基づく改善にも重点を置いています。以下では、弊社で構築している改善メカニズムの一例を紹介します。

(i) 専門チームによる改善プログラム（「Kaizenイニシアチブ」）

販売事業者様からのお問合せへの対応を改善するための専門チームが、販売事業者様からのお問い合わせに関する社内からの実際の相談事例を踏まえ、これらのお問い合わせに関する問題を分析し、弊社の現行の運営で改善すべき点があるかを検討する「Kaizenイニシアチブ」というプログラムを設けています。

(ii) ヘルプページの継続的なモニタリングと見直し

弊社では、ヘルプページに対する販売事業者様の満足度をモニタリングし、継続的にヘルプページの見直しと改善を行っています。

(iii) 改善に向けた事業部門へのご意見等の共有（「Voice-of-Selling-Partnerプログラム」）

テクニカルサポートでは、販売事業者様の満足度の向上のために発足した専属チームが事業部門から販売事業者様のご意見等を集約・保存し、事業部門とともに改善点を分析し、改善のための措置を講じることができるよう、Voice-of-Selling-Partnerプログラムという取組を実施しています。プログラムの一環として、上記専属チームによる販売事業者様のご意見等の分析結果は、関連する事業部門の担当者にも共有され、販売事業者様からお寄せいただいた問題点を解決し、お問合せを減らすための改善や、サービスの品質向上に役立てられます。また、テクニカルサポートの担当者間の知識差をなくし、対応についての理解を向上させるためにも、販売事業者様のご意見等は活用されています。さらに、それらのご意見等は、テクニカルサポートのマネジメントチームが定期的に精査し、改善すべき点を特定し、そのための具体的なアクションや担当者を決定し、定期的にその進捗を管理しています。

(iv) 問題解消のための社内提案メカニズム（「Gemba プログラム」）

弊社では、問題解消のための継続的な改善メカニズムの一環として、現場レベルの社内担当者から改善を提案できる仕組みも取り入れています。具体的には、例えば、現行のプロセス、サービスや規約等に分かりにくいなどといった問題により、担当者や販売事業者様が必要な対応を行うことができず、結果的に販売事業者様の販売体験が損なわ

れている場合があります。そこで、弊社では、販売事業者様からのお問合せに対応する中で見つかったそのような問題を特定し、専門チームが、それらの問題の根本原因を検証し、様々なプロセス及び商品の担当者やグループと協力して問題を解消するための改善を実施します。

(v) 販売事業者様のご意見等に基づく改善事例

弊社では、前記の運営改善のプログラムなど、弊社で実施している仕組みを通じ、販売事業者様とのコミュニケーションや販売事業者様のご意見等から明らかになったことを集約・活用しています。前年度中に、販売事業者様のご意見等を受けて弊社が実施した具体的な取組には、以下のようなものがあります。

- **手数料カテゴリーに関する説明の拡充**

販売事業者様のご意見等や令和6年度大臣評価を踏まえて、「Amazon出品サービスの手数料」や「手数料カテゴリーのガイドライン」の内容を改訂しました（詳細については前記3.(1)④(a)(8-9頁)をご覧ください）。

- **販売事業者様の満足度に基づくヘルプページの改善**

前記(ii)のとおり、弊社では、ヘルプページに対する販売事業者様の満足度をモニタリングする取組を継続的に行っています。前年度においては、この取組に基づき、ヘルプページの説明の論理的な流れを改善したり、説明を簡潔化したりするなど、50のヘルプページを見直しました。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

弊社では、販売事業者様のご意見等を弊社に伝えるための様々な手段を提供していることに加え、それらのご意見等やテクニカルサポートの対応に関する指標を記録し、マネジメントチームとともに精査し、改善点を特定し、具体的なアクションごとに担当者を決め、その進捗を管理する様々な仕組みを構築しています。そのため、販売事業者様に対する公正性を向上させるために、上記の措置は効果的であると考えています。

(2) 告示2. 2に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

① 告示2. 2. 1①に関する事項

<実施している措置>

弊社では、苦情及び紛争の原因を適切かつ迅速に調査し、それらの苦情および紛争を適切かつ迅速に処理・解決するため、以下の措置を実施しています。

(a) 出品停止等の措置担当部署による苦情への対応

(i) 異議申立てに基づく迅速な再調査

出品停止等の措置については、前記 4.(1)②(c)(vi)(18-19 頁)のとおり、措置を実施したチームが販売事業者様からの異議申立てを受け付け、内容を精査した上で再調査・検討を行い、必要に応じて販売事業者様の出品やアカウント等のステータスを措置の実施前のものに回復しています。各チームは、速やかに苦情に対応するよう、販売事業者様からのご連絡に対し 24 時間から 48 時間以内に回答するという目標時間を設定しています。また、複雑なケースについては、適切に対応できるよう、十分な経験及び能力を有するシニアレベルのアドバイザーが対応にあたります。

(ii) トレーニングプログラム、相談経路等の改善のための見直し

また、弊社では、手順書に記載のないケースや販売事業者様とのコミュニケーション上の問題が生じているケースにより適切に対処することができるよう、当該各担当者へのトレーニングプログラムの見直しを行うとともに、販売事業者様からの出品停止等の措置に関するお問合せや異議申立てに関して、担当者から上席への相談経路も見直しています。

(iii) 措置の実施条件等の改善のための見直し

さらに、販売事業者様からの苦情の精査を通じて弊社が措置を講じるべきではなかったと判断した場合、再発防止に向けて速やかにその措置の実施条件等を見直しています。

(b) お問合せ窓口（テクニカルサポート）による迅速かつ一貫性ある対応

弊社では、前記 4.(1)③(iii)(23 頁)のとおり、販売事業者様からのお問い合わせに対して一貫性をもって迅速に質の高い対応を行うため、テクニカルサポートの担当者は、手順書に基づき、遵守すべき対応時間等を定めたサービス基準書に従って対応しています。また、テクニカルサポートは、問題を解決するため、必要に応じ、法務部やコンプライアンスチームなど他の部署とも連携しています。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

告示 2. 2. 1 ②に関する事項と合わせて記載していますので、4.(2)②(27 頁)をご覧ください。

② 告示 2. 2. 1 ②に関する事項

<実施している措置>

苦情及び紛争に関する情報を有効に利用して特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営を改善するため、弊社では、以下の措置を実施しています。

(a) 出品停止等の措置に関する改善の取組

出品停止等の措置については、前記4.(1)②(c)(18-19頁)のとおり、販売事業者様からの苦情の検討等を通じて、弊社が措置を講じるべきではなかったと判断した場合には、再発防止に向けて速やかにその措置の実施条件等を更新しています。また、措置の正確性の向上に向けた継続的な取組を行うなど、出品停止等の措置を実施した後においても業務の改善を行う仕組みを設けています。加えて、出品停止等の措置を実施するチームは、COE プロセス等によって課題や原因を特定し、業務改善を実施しています。さらに、措置を実施するチームの決定を独立したチームが定期的に監査し、業務の改善を図っています。

(b) サービスやプロセスに関する改善の取組

テクニカルサポートへのお問合せについては、前記4.(1)③(a)(23頁)のとおり、対応に関連する指標や販売事業者様のご意見等を通じて明らかになった課題について、マネジメントチームが定期的に分析・検討し、改善策や具体的なアクションと担当者を決め、進捗を管理しています。またテクニカルサポートは、事業部門が改善を進めることができるよう、販売事業者様のご意見等により発覚した問題点について、担当する事業部門に情報共有を行っています。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

弊社では、苦情を一貫して迅速に処理するために、適切な手順書やサービス基準を設けるとともに、様々な指標を用いて対応の品質を精査し、改善につなげています。また、テクニカルサポートのマネジメントチームは定期的に指標や販売事業者様のご意見等を精査し、改善点を特定し、改善に向けての具体的なアクションと担当者を決め、その進捗を適切に管理しています。

(3) 告示2. 3に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

① 告示2. 3①に関する事項

<実施している措置>

弊社では、特定デジタルプラットフォーム提供者が社外関係者と緊密に連絡を取るために国内において必要な業務の管理を行う者（以下「国内管理人」といいます。）を選任しています。

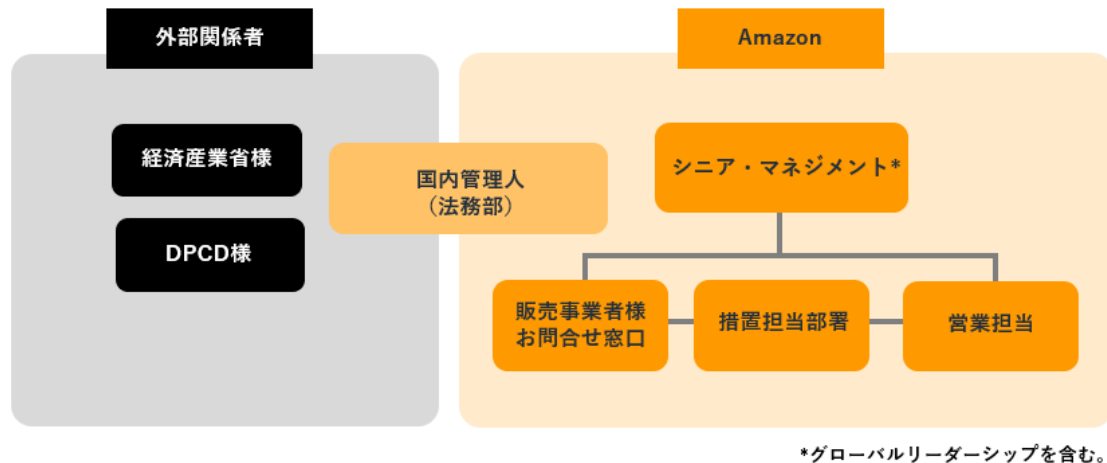
国内管理人の選任

弊社では、法に基づき特定デジタルプラットフォーム提供者に指定された後、速やかに国内管理人を選任しました。国内管理人は日本に所在し、Amazon 出品サービス等に関連する特定の法令遵守を職責としています。

弊社では、改めて、透明化法の指針における『国内管理人』に期待される役割に照らし、国内管理人の独立性をさらに強化するとともに、より客観的な視点で改

善を推進できるよう、昨年5月より、国内管理人の役職をコンプライアンス担当チームから法務部に移管しました。

以下の図は、弊社において国内管理人が果たす役割の概要を示したものです。



国内管理人の属する法務部のチームにおいては、貴省やデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）様など外部関係者とのコミュニケーションや協議を通じて明らかとなった課題を調査し、業務の改善に繋げています。

加えて、同チームは、社内の関連するマネジメントチームとの定例会議を実施し、法の遵守状況を確認するとともに、販売事業者様への透明性・公正性を高めるために必要な改善やその進捗を把握・検討しています。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

告示2. 3②に関する事項と合わせて記載していますので、4.(3)②(29 頁)をご覧ください。

② 告示2. 3②に関する事項

<実施している措置>

弊社では、社外関係者とのコミュニケーションの管理及び当該コミュニケーションを通じた特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に関して、国内管理人が適切な調整を行うことができるよう、以下の措置を実施しています。

(a) 社内関係者との連携の推進

弊社では、法を遵守するために、国内管理人が、必要に応じて関連する業務の改善を適切に主導できる仕組みを構築しています。例えば、国内管理人は、販売事業者様から寄せられたご意見等に対応するチームと連携し、販売事業者様と弊社との間の相互理解をさらに深め、より効果的なコミュニケーションを実現するための指導を行います。また、出品停止等の措置に問題が発覚

した場合には、その原因や販売事業者様の事業の成長を妨げる問題を把握し、透明性・公正性の向上に向けた解決策に取り組んでいます。

上記に関連して前年度中に実施した取組には以下のようなものがあります。

- **改善に向けた社内関係者との毎月の定例会議**

販売事業者様からのご意見等の最新動向や販売事業者様に関する今後の取組・サービスを把握するとともに、販売事業者様に対する運営の改善に向けた担当者へのフィードバックを行うため、テクニカルサポートなど、社内関係者との定例会議を毎月開催しています。

(b) 貴省及び DPCD 様との連携の確立

(i) DPCD 様との緊密な連携

弊社は、デジタルプラットフォーム取引相談窓口が設置されて以来、DPCD 様との密接な関係を構築してきました。具体的には、DPCD 様の相談窓口に寄せられた販売事業者様のご意見等を伺い、また、DPCD 様における Amazon の規約の理解促進のための会議を定期的実施しています。DPCD 様から弊社の課題について指摘があった際には、速やかに関連部署と連携し、必要に応じて原因の特定と改善措置の実施を推進するとともに、弊社から DPCD 様への対応結果の共有なども行っています。

(ii) 貴省との積極的な連携

弊社は、貴省が収集した販売事業者様のご意見等について、DPCD 様に寄せられた販売事業者様のご意見等と同様に、速やかに社内の関連部署と連携して弊社における課題を把握し、原因を特定し、必要に応じて是正措置の実施を行っています。

(iii) 貴省及び DPCD 様に寄せられたフィードバックに基づき実施した改善事例

弊社では、貴省及び DPCD 様に寄せられたものを含め、販売事業者様からのご意見等を受けて、各商品に適用される手数料の透明性をさらに高めるために、「Amazon 出品サービスの手数料」や「手数料カテゴリーのガイドライン」をアップデートしました（詳細については 3.(1)④(a)(8-9 頁)をご覧ください）。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

上記のとおり、国内管理人の選任とその役割の法務部への移管により、業務を見直し、改善を推進するための仕組みがさらに強化されたと考えています。また、国内管理人と同人が属する法務部内のチームは、DPCD 様と協力関係の構築・強化を進めており、DPCD 様や貴省から提供された販売事業者様のご意見等を通じて明らかとなった課題の改善にも取り組んでいます。

(4) 告示2. 4 に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

① 告示2. 4. 1 ①に関する事項

<実施している措置>

弊社では、販売事業者様のご意見その他の事情を理解するため、以下の措置を実施しています。

(a) 販売事業者様にご意見等をお寄せいただくための各種経路の提供

前記4.(1)②(c)(x)(20 頁)と③(22-23 頁)のとおり、弊社では、販売事業者様が弊社に問合せや異議申し立てを容易に行うことができるよう、様々な手段を提供しています。

(i) 出品停止等の措置に対する異議申立て

出品停止等の措置が講じられた場合、販売事業者様に異議申立ての手段を提供し、また、弊社からの通知においてその手段が分かりやすく伝わるようにしています。

(ii) お問合せ窓口（テクニカルサポート）へのお問合せ

販売事業者様は、電子メール、チャットや電話により、テクニカルサポートにお問合せをすることができます。

(iii) 販売事業者間のコミュニケーションツール

弊社では、弊社のサービスについて販売事業者様同士でコミュニケーションすることができるセラーフォーラムを提供しています。また、更なる改善のために検討すべき問題を把握するため、セラーフォーラムを通じて寄せられた販売事業者様のご意見等を弊社でもモニタリングしています。

(b) 販売事業者様のご意見等を把握するためのその他の仕組み

さらに、弊社では、様々なイベントやセミナーを開催し、販売事業者様がオンライン又は対面で参加して、ご意見等をお寄せいただけるようにしています。また、弊社では、DPCD 様と定期的な会議を実施したり、貴省と協働したりすることで、DPCD 様や貴省に寄せられた販売事業者様のご意見等の把握に努めています。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

告示2. 4. 1 ②に関する事項と合わせて記載していますので、4.(4)②(31 頁)をご覧ください。

② 告示 2. 4. 1 ②に関する事項

<実施している措置>

弊社では、販売事業者様のご意見その他の事情を踏まえて、販売事業者様に対して適切な対応を行うとともに、当該事情を特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営改善の端緒として有効に利用する適切な仕組みを構築するため、以下の措置を実施しています。

前記 4.(4)①(30 頁)で述べた、これらの方法を通じて寄せられた販売事業者様のご意見等は、前記 4.(1)③(a)(22-25 頁)で説明したとおり、Amazon の課題を把握し改善するために、速やかにかつ定期的に検討・分析しています。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

弊社では、販売事業者様のご意見等を弊社に伝えるための様々な手段を提供していることから、上記の措置は効果的であると考えています。また、テクニカルサポートの業務について指標を用いてモニタリングし、販売事業者様から寄せられるご意見等についてもマネジメントチームとともに定期的に精査しています。そのような精査を通して、改善すべき点を特定し、具体的なアクションごとに担当者を決め、その進捗を確認するメカニズムを構築しています。販売事業者様が Amazon のサービスにより満足できるよう、お寄せいただいたご意見等に耳を傾け、引き続き運用の改善を推進して参ります。

(5) その他法第 7 条第 1 項の規定に基づき講じた措置に関する事項

前記 4.(3)②(b)(29 頁)のとおり、弊社では、DPCD 様に寄せられる販売事業者様のご意見等を伺い、そこで指摘された課題に対応するために DPCD 様との定期的な会議を実施するなど、協力関係を構築しています。また、貴省に寄せられる販売事業者様のご意見等を理解するために、貴省とも協働しています。貴省や DPCD 様を通じて提供される販売事業者様のご意見等に感謝するとともに、そこから明らかになる課題について適切に対応するため、今後も貴省及び DPCD 様との協力関係を強化して参ります。

5. 法第9条第1項第2号から第4号までに掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

(1) 法第9条第1項第2号に掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

① 出品停止等の措置に関する苦情及び紛争を解決するための措置

(a) 措置を実施したチームによる再調査

出品停止等の措置に関する苦情については、4.(1)②(c)(vi)(18-19 頁)のとおり、販売事業者様からの異議申立てを受領次第速やかに、措置を実施したチームが異議の内容を丁寧に検討しています。そして、販売事業者様の出品やアカウント等のステータスを、措置実施前のものに回復させるべきか再度精査・検討し、適切な場合には可能な限り速やかに回復させています。その過程で本来措置を講じるべきでない場面で措置が生じ得ることが確認された場合、再発防止に向けて速やかにその措置の実施条件等を修正しています。

(b) マネジメントチームによる定期的な精査及び監査

弊社では、措置を行うにあたって一貫性と正確性の担保に努めており、マネジメントチームによる定期的な精査と改善措置の実施を通して、透明性と公正性の改善を図っています。

(c) 法務部による異議申立ての精査

異議申立てに対する弊社の対応にご納得いただけない場合等には、販売事業者様は、弊社に郵便で連絡することもできます。これらの郵便については、日本の法務部が対応しており、異議申立ての内容や証拠を精査し、弊社の措置が妥当であったか否かを判断します。弊社ではこの段階で適切に紛争を解決し、法的な紛争解決手続を経ることなく弊社にて不備を確認した措置を是正できるように努めています。

② その他の苦情及び紛争を解決するための措置

(a) 電子メール、チャット又は電話によるご意見等の受付

販売事業者様からの一般的なお問合せについては、4.(1)③(22-23 頁)のとおり、販売事業者様のご意見等を弊社に伝えるための様々な手段を提供しています。また、販売事業者様の事業の成長を妨げる問題を理解し業務の改善に活用するため、寄せられたご意見等を定期的に精査し、解決策を策定し、その進捗を管理しています。

(b) 対応品質のモニタリング及び改善

弊社では、様々な指標に基づいてお問合せに対する対応品質をモニタリングし、改善すべき点がある場合には具体的に必要なアクションを特定し、担当者を決め、その進捗を管理しているという点からも、改善のための措置が効果的であると考えています。弊社では、引き続き販売事業者様からのご意見等に耳を傾け、苦情や紛争対応の改善に努めて参ります。

(2) 法第9条第1項第3号に掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

① 販売事業者様に規約をご確認及びご理解いただくための取組

弊社では、販売事業者様及びお客様に弊社の規約をご理解いただけるよう明確かつ平易な表現を用いることに努めています。お客様向けの規約は全てAmazon.co.jp上で、販売事業者様向けの規約は全てセラーセントラルで閲覧でき、いずれも知りたい内容がどこに掲載されているか直感的に分かるよう整理して表示され、検索できるようになっています。

② 出品停止等の措置の詳細な検討

弊社による出品停止等の措置が、法が定める開示義務の例外に該当するかどうかを判断するにあたっては、その判断に適切な根拠があることを確認するため、日本の法務部を中心に丁寧かつ詳細に検討を行い、合理的な理由があることを確認しています。

販売事業者様とのコミュニケーションの内容や、法の例外規定に基づき販売事業者様への開示なしに措置を実施する場合の判断の妥当性については、引き続き改善・検討に努めて参ります。

③ 令和6年度大臣評価において指摘された問題・課題及び当該問題・課題への対応

(a) 提供条件の開示

令和6年度大臣評価においては、Amazonに対して、提供拒絶基準の全体を把握できるように開示方法を検討することが求められています（令和6年度大臣評価 52 頁）。出品活動の場面や出品される商品の種類等に応じて禁止事由は多岐にわたることから、Amazonでは、トピックごとに販売事業者様向けのポリシーやヘルプページを設ける形でアカウント停止や出品停止となり得る事由についてご説明していますが、上記令和6年度大臣評価も踏まえ、アカウント停止等の事由に関する透明性をさらに高めるため、「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページを改訂する予定です。

また、販売手数料についても、販売事業者様のご意見等や令和6年度大臣評価を踏まえて、「Amazon出品サービスの手数料」や「手数料カテゴリーのガイドライン」の内容を改訂しました。（詳細については前記 3.(1)④(a)(8-9 頁)をご覧ください）

(b) 自社及び関係会社の優遇の有無

令和6年度大臣評価においては、透明性・公正性の評価のため、実態にしたがって適切に開示義務が履行されている（不開示を含む）と考える理由を自己評価欄に記載することが求められています（令和6年度大臣評価 58 頁）。Amazonは、自社及び関係会社の優遇については、該当事由がないため定期報告書では関連する開示は行っていません。例えば、検索結果やおすすめ出

品の仕組みにおいては、自社の商品・出品であるか、販売事業者様の商品・出品であるかにかかわらず、お客様が選ぶであろうと思われるものを上位に表示する仕組みとなっています。これは、すべてのお客様からの信頼を維持するために、良い購買体験を提供し、再度 Amazon のストアを訪れていたできるようにすることが、Amazon のみならず、販売事業者様にとっても重要なことであると考えているためです。なお、検索結果やおすすめ出品の仕組みにおいて表示順位を決定するために用いられている主要な要素は、「商品検索を最適化して見つけやすくする」等のページにおいて販売事業者様にも開示しています。また、検索結果やおすすめ出品の考慮要素の変更については、現場の判断で行うことはできず、法務部も含めた関連部署にて確認するプロセスになっています。さらに、弊社では、法務部が、事業部門が日々検討・推進する様々な施策について、自社優遇を行っていないかという観点から確認をしております。この確認は、各事業部門を担当する法務部員が中心となって行いますが、必要に応じて透明化法を担当する法務部員も加わって行っています。

(c) 提供条件によらない取引の実施要請の有無

令和 6 年度大臣評価においては、提供条件によらない取引の実施要請を行っていない旨報告する場合には、そのように報告できる理由を定期報告書の自己評価欄に記載することが求められています（令和 6 年度大臣評価 62 頁）。弊社では、提供条件に記載されていない取引の実施要請を行わないよう、販売事業者様に対して、特定の商品やサービスの購入を強制してはならない旨を含むトレーニングを従業員に実施しており、本年 4 月にも、改めてそのようなトレーニングを行いました。

(d) 返品及び返金

令和 6 年度大臣評価においては、Amazon に対し、定期報告書の自己評価欄に Amazon マーケットプレイス保証・FBA を含めた返品及び返金に関する仕組みの総合的な説明を記載することが求められています（令和 6 年度大臣評価 59 頁）。

Amazon では、お客様に対して一貫性のある購買体験を提供するため、販売事業者様には、お客様にとって Amazon の返品ポリシーと同等かそれ以上の返品ポリシーを適用いただいています。このことは、「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」や「返品ポリシー」のページで販売事業者様にご説明しています。

次に、実際の返品・返金のプロセスは、販売事業者様ご自身が商品を出荷される場合（出品者出荷）と FBA を利用する場合で異なります。

販売事業者様ご自身が商品を出荷する場合

販売事業者様ご自身が出荷された商品については、お客様が返品を希望される場合、お客様には、販売事業者様が指定する住所に商品をご返送いただき

ます。販売事業者様は、返品された商品の状態を確認した上で、返金額を決定します。お客様の返品理由が返品ポリシーに合致しない等、お客様の返品理由に納得できない場合には、販売事業者様は返金をしないことも可能であり、弊社はこの意思決定プロセスには関与していません。また、販売事業者様は、返品条件への適合性や返金額等について協議するため、お客様と直接連絡を取ることができます。返金を実行するにあたって販売事業者様が考慮すべき事項や、返金に関連する手続きの詳細については、セラーセントラル上の「返品、返金、キャンセル、および申請」、「返品リクエストを処理する」「返金を実行する前に考慮すべき事項」などのヘルプページにて販売事業者様にご案内しています。

このような販売事業者様とお客様の直接のやり取りを経てもなお、お客様が注文に関して問題があり、問題を解決できなかったと判断した場合、お客様は、一定の条件に基づき返金を受けられる Amazon マーケットプレイス保証を申請することができます。販売事業者様は、お客様から Amazon マーケットプレイス保証の申請が行われた場合、Amazon に事情を説明する機会が設けられています。審査の結果、Amazon が Amazon マーケットプレイス保証に基づきお客様に返金を行った場合、その金額が出品者のアカウントから差し引かれます。このような場合でも、販売事業者様は 30 日以内に申し立てを行い、保証の判断に対して再審議を依頼することができます。このような手続きの詳細については、「Amazon マーケットプレイス保証申請」のページでご説明しています。

FBA を利用する場合

FBA は、商品の保管・配送のみならず、返品対応やカスタマー対応についても Amazon が行うサービスです。そのため、お客様が返品を希望される場合は、商品を弊社の物流拠点にご返送いただきます。弊社は、所定のチェックリストを用いて返品された商品の状態を確認し、適用される返品条件に従って、返金可能か否か及び返金額を決定します。お客様への返金に関する弊社の決定にご納得いただけない場合（すり替え返品の疑いがある場合等を含みます）、販売事業者様は、弊社に対し、自ら調査を行うため当該商品を販売事業者様に返送するよう求め、商品の状態を自ら確認された後、弊社に異議を申し立てることができます。販売事業者様から異議申立てがあった場合、弊社では、異議申立てを行った販売事業者様と個別に連絡を取り、その申立てについて精査し、裏付となる証拠を確認することで、ケース毎に適切な結論を下せるようにしています。弊社は、販売事業者様の異議申立てが正当であると判断した場合、FBA 在庫に関する各補填ポリシーに従い、Amazon から販売事業者様に補填を行います。また、販売事業者様は、いつでも、弊社が提供するツールを用いてお客様と直接連絡を取り、商品の返品・返金について協議することができます。

(e) 売上金留保

令和 6 年度大臣評価においては、Amazon に対し、売上金の留保について、留保条件を明確にすること、販売事業者様の声も踏まえて不明確な点を見直すことが求められています（令和 6 年度大臣評価 60 頁、64 頁）。

Amazon では、Amazon サービスビジネスソリューション契約 2 条及び「売上金留保の解除に関するポリシー」のページにおいて売上金留保の条件についてご説明するとともに、実際に売上金留保の対象となった販売事業者様には、留保の開始日と留保に対する異議申立ての受付開始日に、それぞれ、アカウント停止等の措置のご案内とは別に送付しているメールにおいて、留保されている売上金の金額の確認方法、留保期間、売上金留保に対する異議申立て方法や異議申立てに対する調査の概要等をご説明しています（別紙 4）。

今般の令和 6 年度大臣評価等を踏まえ、弊社では、売上金留保に関する販売事業者様へのさらなる明確性の観点から、「売上金留保の解除に関するポリシー」等の改訂を進めています。

(f) 商品等購入データを取得・使用する内容・条件

令和 6 年度大臣評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対し、商品等購入データの取得・使用条件として、どのような情報が、どのような方法で、誰に対して開示されているのかを明確に記載するように求められています（令和 6 年度大臣評価 61 頁）。

Amazon では、商品等購入データ（一般利用者による商品等に係る情報の検索若しくは閲覧又は商品等の購入に係るデータ）の取得及び使用について、どなたでもアクセス可能なお客様向けの「[プライバシー規約](#)」においてご案内しています。同規約においては、Amazon がどのような個人情報を取得するかの説明やその具体例、個人情報の利用目的、個人情報の第三者への共有の有無等について説明しています。

(g) 提供条件変更時における事前開示

令和 6 年度大臣評価においては、Amazon に対し、提供条件の変更に関して、変更前と何が変わったのか把握できるように開示内容やその形式等の改善が求められています（令和 6 年度大臣評価 80 頁）。また、特定デジタルプラットフォーム提供者に対して、提供条件変更時における「理由」の記載として、重要な条項、利用事業者の誤解を招く可能性のある複雑な変更などにおいては、個々の変更内容についても理由を開示することが求められており、かかる対応が困難であると考えられる場合にはその旨と理由を、定期報告書の自己評価欄に記載することが求められています（令和 6 年度大臣評価 80-81 頁）。

Amazon では、規約等の変更を行う際、販売事業者様に対して変更の要点をご理解いただけるように努めています。販売事業者様に変更点をよりご理解いただけるよう、変更の理由を説明することは重要ですが、一方で、情報量

が多すぎるあまり変更の要点が埋もれてしまい、販売事業者様をかえって混乱させてしまうことがないように、開示に含める内容のレベルについては慎重に検討しております。

また、今般の令和 6 年度大臣評価等を踏まえ、弊社では、販売事業者様に対する規約等の変更のコミュニケーションに携わる従業員を中心に、変更に関する事前通知における留意点についてトレーニングを実施しました。

(h) 提供全部拒絶時における事前通知

令和 6 年度大臣評価においては、Amazon に対し、販売事業者様による特定デジタルプラットフォームの利用を全部拒絶する際の通知に関して、「例外的に通知をしない場合」がどのような場合かを定期報告書に記載することが求められています（令和 6 年度大臣評価 84 頁）。

Amazon の運用として、サービスの停止又は終了の措置を講じる場合、当該販売事業者様に対して当該措置を講じた旨と理由を通知しております。

また、令和 6 年度大臣評価においては、提供全部拒絶に関して、特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対し、販売事業者様からの相談・苦情事例を踏まえて、各種解除事由ごとに十分な理由が記載されているかを検証することが求められています（令和 6 年度大臣評価 83 頁）。Amazon では、販売事業者様によるストアでの販売活動を支援するため、販売事業者様が何の規約等に違反し、アカウント停止措置を回復するためにどのような対応を採らなければならないのかについて明確な情報を提供しよう努めるとともに、関連するシステムや仕組みについて改善の余地がないか定期的に確認を行っています。そのような観点から、Amazon では、販売事業者様に対してより明確なガイダンスを提供できるよう、電子メール、電話（大口出品プランをご利用の販売事業者様向け）などのさまざまな経路を通じたアカウント停止措置に関する販売事業者様とのコミュニケーションを見直しています。また、販売事業者様によるアカウント停止措置への対応にあたってより多くのガイダンスを提供できるよう、「アカウント健全性ダッシュボード」内で販売事業者様に提供する情報の充実も図っています。このような改善により、より少ないお問い合わせ回数で、より迅速に、販売事業者様の問題を解決することに繋がるものと考えています。

(i) 競争力のある価格・おすすめ出品

令和 6 年度大臣評価においては、Amazon に対し、「競争力ある価格」の仕組みが値下げを要請するものではないこと等の説明が求められています（令和 6 年度大臣評価 128 頁）。

2024 年度のモニタリング・レビューのプロセスにおいてもご説明申し上げたとおり、Amazon のストアでは、販売事業者様は、販売価格や配送品質といった出品条件を自由に設定することができます。Amazon では、販売事業者様に対して、「おすすめ出品」に選ばれやすくするための価格をご案内す

ることはありますが、値下げを求めることはありません。「おすすめ出品」は、お客様が選ぶであろうと思われる出品を選択し、表示するものです。

なお、上記以外にも、本報告書の該当箇所においては、弊社の様々な取組が機能していることを外部から検証できるよう、改善を促進するための弊社の様々な取組が機能していることを示す事例も紹介しています。

(3) 法第9条第1項第4号に掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

① 販売事業者様に対する有用な情報の提供

前記4.(1)②(a)(14-16頁)のとおり、弊社では、販売事業者様が適切に販売活動を管理できるよう、セラーセントラルを設けています。セラーセントラルでは、販売事業者様がご自身のアカウントの健全性を確認し、パフォーマンス改善を図るためのダッシュボードなど様々なツールを提供しています。販売事業者様が遵守すべき規約についても、全てセラーセントラルでいつでも閲覧可能です。

また、ヘルプページやAmazon出品大学というセルフラーニングのツールを提供し、販売事業者様が弊社の規約への理解を深め、弊社のサービスを有効活用し事業の成長を導くための情報を掲載しています。

② 販売事業者様とのコミュニケーション

(a) 相互理解の促進のための様々なコミュニケーション手段の提供

さらに、弊社では、販売事業者様がご意見等を弊社に伝えるための様々な手段を提供しています。寄せられたご意見等は、販売事業者様の事業の成長を妨げている問題を理解し、解決策を策定するために活用し、業務の改善につなげています。さらに弊社では、様々なイベントやセミナーを開催しており、販売事業者様はオンライン又は対面で参加し、ご意見等を弊社に伝えることができます。

(b) 貴省及びDPCD様に寄せられたご意見等の改善のための活用

また、弊社では、貴省及びDPCD様に寄せられた販売事業者様のご意見等を理解するために、貴省及びDPCD様と協力関係を構築してきました。このような協力関係を通じて得られたご意見等については、明らかになった課題に対処するために、評価と分析を行い改善につなげています。

今後も弊社サービスへの理解促進、そして一層のサービス改善に活かすため、販売事業者様のご意見等の傾聴に努めて参ります。

③ 令和6年度大臣評価において指摘された問題・課題及び当該問題・課題への対応

不正行為の取締りについて

令和6年度大臣評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対し、①不正行為の取締り状況・実績の報告、②利用事業者からの取締り要請の分析・分析結果として採った取組、③権利侵害告知を含む不正行為をめぐる販売事

業者様間における紛争を解決するための ODR・ADR 導入の検討状況を、定期報告書に記載することが求められています（令和 6 年度大臣評価 110 頁）。

Amazon では、お客様、販売事業者様にとって安心なお取引環境を提供できるよう、日々不正行為対策に取り組んでいます。2024 年においては、お客様、販売事業者様、ブランドオーナー様、そして Amazon ストアを模倣品や詐欺、その他の不正行為から保護するために 10 億ドル以上を投資し、機械学習のサイエンティストやソフトウェア開発者、専門調査員など数千人がこの活動に取り組ましました。例えば、Amazon は、販売事業者様が Amazon ストアでの出品を開始されるにあたって、文書偽造検出、高度な画像・動画検証などの高度な技術と専門家による審査とを組み合わせて販売事業者様の身元を確認しています。これらの確認に加えて、Amazon の模倣品対策では、行動のシグナルやこれまでに見つかった悪質業者との関連性など多数のデータを分析することで、リスクを検出し、不正行為を未然に防止しています。

また、Amazon は、お客様向けの「不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品の報告」のページや販売事業者様向けの「ガイドラインおよび規約違反の報告」、ブランドオーナー様向けの「知的財産権の侵害を申告」のページ等を通じて弊社にお寄せいただいた情報をもとに、不正行為の調査や不正行為者のアカウント・出品停止等の必要な措置を行っています。さらに、このような情報の蓄積によって、Amazon における予防対策やそのためのツールの効果をさらに向上させております。例えば、2024 年、Amazon は、権利侵害の申告に関して、申告者であるブランドオーナー様が情報の不備等により再度申告を行うなどの手間を省き、権利侵害への対応をさらに迅速化するため、機械学習により権利侵害の申告を送信する際の検証を自動化するプロセスの提供を開始しました。申告内容が無効と判断された場合は、同プロセスを通じて Amazon が介入し、リアルタイムで送信者にガイダンスを提供することで、送信を完了する前に申告内容を修正いただくことができます。また、この新たなプロセスには、権利侵害の報告システムを悪用して競合他社に損害を与えようとする悪質業者からの権利侵害の申告を事前に阻止するというメリットもあります⁴。

Amazon では、このように、ストアやお客様、販売事業者様等を保護する観点から、お客様や販売事業者様からの情報提供なども踏まえて不正行為対策を講じています。

なお、令和 6 年度大臣評価で指摘されている、販売事業者様同士の紛争を解決するための ODR・ADR 導入の検討状況については、特定デジタルプラットフォーム提供者である Amazon が、販売事業者様同士の紛争に関与することは、当事者間の紛争をさらに複雑化させかねないと考えます。そのため、そのような形で販売事業者様同士の紛争に関与することは、検討しておりません。

⁴ Amazon の不正行為対策の詳細については、2025 年 3 月発行のブランド・プロテクション・レポートをご参照ください。<https://trustworthyshopping.aboutamazon.com/ja-jp/2024-brand-protection-report>

(4) 特定デジタルプラットフォームの事業の運営実態を踏まえ、透明性及び公正性の観点から特に留意して講じた措置に関する事項がある場合は、当該事項及びその評価

弊社では、貴省や DPCD 様に寄せられた販売事業者様のご意見等を伺い、内容を検討・分析し、サービス改善に向けた取組を説明する定例会議、臨時会議を開催するなど、貴省及び DPCD 様と緊密な協力関係を構築しています。今後も弊社のサービスへの理解促進、そして一層のサービスの改善に活かすため、引き続き販売事業者様のご意見等を伺う機会を拡大して参ります。

(5) その他法第 9 条第 1 項第 2 号から第 4 号までに掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

法第 9 条第 1 項第 2 号から第 4 号までに掲げる事項について弊社が自ら行った評価及び本報告書に記載した事項は、国内管理人、弊社代表者、WSPS、テクニカルサポート、渉外本部、法務部などの社内関係者の検討に基づくものです。

以上

別紙 1（「アカウント健全性ダッシュボード」のスクリーンショット）

アカウント健全性
カスタマーサービスのパフォーマンス
商品規約の遵守
出荷パフォーマンス
レポート▼
利用資格
購入者からの評価

アカウント健全性ダッシュボード

フィードバックを送信する

Amazonで出品するには、以下のパフォーマンス目標および規約を遵守する必要があります。出品権限に関わる重要なお知らせについてご連絡する場合がございますので、緊急連絡先の設定をこちらからお願いいたします。

Amazonポリシーの不正または違反を報告します。

アカウント健全性アシュアランス

アカウント健全性評価のスコアを一貫して高く維持している出品者様のためのサービスです。

[利用資格を得るための条件を確認する](#)

サポートが必要な場合

アカウント健全性のスペシャリストにご相談ください。アカウント健全性サポートチームについて詳しくは、[こちらをクリック](#)してください。

[今すぐ電話がほしい](#)

カスタマーサービスのパフォーマンス

	出品者出荷	Amazonから出荷
注文不良率 目標値：1%未満	なし	なし
注文不良率は次の3つの指標から算出します。		
低い評価	なし	なし
Amazonマーケットプレイス保証申請	なし	なし
チャージバック申請	なし	なし

[詳細を表示](#)

規約の遵守

健全

アカウント健全性評価

この評価は、Amazonの出品ポリシーの遵守状況を反映したものです。詳細はこちら

200

0 100 200 1000

すべての問題

知的財産権侵害の疑い	0
知的財産に関する苦情	0
商品の信頼性に関するお客様からの苦情	0
商品のコンディションに関する苦情	0
食品および商品の安全性に関する問題	0
規約違反の出品	0
制限対象商品に関する規約違反	0
購入者の商品レビューポリシー違反	0
その他の規約違反の問題	0

出荷パフォーマンス

出品者出荷▼

出荷遅延率 目標値：4%未満	なし
出荷前キャンセル率 目標値：2.5%未満	なし
有効追跡率 目標値：95%超	なし

[お急ぎ便関連プログラムの利用資格を表示](#)

[詳細を表示](#)

[評価](#)

別紙 2：継続して当該特定デジタルプラットフォームを利用する商品等提供利用者に対する当該特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶（全部拒絶を除く。）：その内容及び理由（法 5 条 3 項 2 号）

[ASIN（商品詳細ページ）の新規作成に関する規約に基づく出品情報の削除に関する通知]

[店舗名]様、平素は Amazon をご利用いただき、誠にありがとうございます。

出品されている ASIN について Amazon の ASIN の新規作成に関するポリシーに違反しているとの報告がありましたので、ご連絡を差し上げております。この ASIN をカタログから削除いたしました。

この措置が講じられた理由

以下の ASIN はストア内の別の ASIN と重複しています。出品者様は同じ商品の詳細ページを複数作成することはできません。この ASIN をカタログから削除いたしました。

この問題への対処方法

アカウント健全性ページに表示されている規約に関する警告をご確認のうえ、横にある「次の手順」列のガイダンスに従ってください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/account/health/policy-warnings>

この情報の提出方法

Amazon での規約違反の出品による、出品情報に対する措置について申し立てを行う場合：

1. アカウント健全性の「商品規約の遵守」セクションにある「規約違反の出品」に移動します。

https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah_em_mpa

2. 申し立てを行う商品の出品に対する、停止記録を探します。

3. 記録の横にある申し立てボタンをクリックして、出品を再開するための申し立てを送信します。

アカウント健全性ページの指示に従っていただけない場合

必要な情報をご提供いただけない場合、規約に関する警告はアカウントに表示された日から 180 日間残ります。

このメッセージが誤って送信された場合

この措置が間違っていて講じられたと考えられる場合は、「アカウント健全性」ページの規約に関する警告の横にある「次の手順」列のガイダンスに従って説明をご提出ください。その説明には、以下の情報を含めてください。

-- ご利用のアカウントが Amazon の ASIN 作成要件に準拠していることを示す証拠又は実例。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/G201844590>

サポートが必要な場合

詳細については、Amazon の ASIN の新規作成に関するポリシーをご覧ください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/G201844590>

Amazon の ASIN の新規作成に関するポリシーに違反している出品情報は次のとおりです。

重複している ASIN : [重複している ASIN]

元の ASIN : [既存の ASIN]

マーケットプレイス : [どのマーケットプレイスにおける出品か]

セラーセントラルの「在庫」セクションから、出品者様の他の出品情報が Amazon のポリシーに遵守していることを確認してください。

出品を再開する方法

商品詳細ページ規則のガイドラインに従って、元の ASIN で出品情報を作成してください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/G200390640>

アカウントのパフォーマンスは以下で確認できます。

https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?reftag=email_warn

又は、iOS 又は Android デバイスの Amazon 出品アプリのホーム画面で、「アカウント健全性」を選択します。アカウント健全性ページには、Amazon で出品する際に求められるポリシーやパフォーマンス指標に対する、出品者様のアカウントのパフォーマンスが表示されます。

-- iOS アプリのダウンロード :

<https://itunes.apple.com/jp/app/amazon-seller/id794141485>

-- Android アプリのダウンロード :

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=ja_jp

Amazon.co.jp

別紙 3：商品等提供利用者に対する当該商品等提供利用者が提供した商品等の対価として特定デジタルプラットフォーム提供者が支払うべき金額の全部又は一部の支払の留保：その内容及び理由（法 5 条 3 項 3 号）

[偽造品及びブランド保護の規約に基づく、アカウント停止及びそれに伴う売上金留保に関する通知]

[店舗名]様、平素は Amazon をご利用いただき、誠にありがとうございます。

Amazon サービスビジネスソリューション契約の第 3 項に従って、ご利用の Amazon 出品用アカウントは一時的に停止されました。出品者様の出品情報は削除されました。

この問題が解決されるまで出品者様への振り込みは留保されますが、出品者様のアカウントに係る残高はそのままとなります。現時点での未払い残高は[未払い残高の金額]円です。アカウントステータスによってこの金額は変わる可能性があります。

この措置が講じられた理由

本 E メールの末尾に記載された商品の真贋の問題に関するご連絡が、購入者より寄せられました。安心してお買い物をしていただくために、Amazon は「真贋に関するご連絡があった商品」の問題を重く受け止めております。Amazon では、偽造商品の販売は固く禁じられています。

偽造商品の販売に関する Amazon のポリシーについて詳しくは、以下のセラーセントラルヘルプページをご覧ください。

-- 「Amazon 偽造品の取り組み」

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/201165970>

-- 「プログラムポリシー」

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/521>

-- 「Amazon サービスビジネスソリューション契約」

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/1791>

アカウントを再アクティブ化する方法

出品用アカウントを再アクティブ化するには、以下の情報をお送りいただきますようお願いいたします。

以下に記載した ASIN について、過去 365 日以内に仕入れ先から発行された請求書又は領収書の写し。

-- これらの書類は、過去 365 日間の出品者様の売上高と対応している必要があります。

-- 仕入れ先企業の詳細（企業の名前、電話番号、住所、ウェブサイトなど）をご記載ください。Amazon から仕入れ先に連絡し、提出書類について確認させていただく場合がございますのでご了承ください。当サイトでは出品者様の仕入れ先情報の機密性維持に努めております。

-- 価格情報は削除していただいてもかまいませんが、それ以外の情報は明示されている必要があります。確認しやすいように、審査中の ASIN を強調表示したり丸で囲ったりしていただけますと幸いです。

ご提出いただくファイルは、.pdf、.jpg、.png、.gif のいずれかの形式でお送りください。これらの書類は、正本であり、改変されていないものである必要があります。

必要な情報の提出方法

この情報を提出するには、セラーセントラルの「アカウント健全性」ページ上部にあるバナーの指示に従ってください。

https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah_em_pq

必要な情報をご提出いただけない場合

17 日以内にご提供いただけない場合、又は申し立てが 2 回不調になった場合（いずれかが先に発生した時点で）、出品者様のアカウントは完全に無効になる可能性があります。この決定に対する異議申し立てが不調の場合は、出品者様へのお支払いが引き続き保留され、真贋に関するご連絡があった商品の FBA 在庫はすべて、出品者様の負担で廃棄されます。

サポートが必要な場合

申し立ての提出については、以下のセラーセントラルヘルプページをご覧ください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200370560>

出品用アカウントが誤って停止された場合

商品の真贋についての問題に関するご連絡が不当である、又は誤って寄せられたものであるとお考えの場合は、上記の「必要な情報の提出方法」の手順に従って、その件に関する見解をお知らせいただければ、出品者様の懸念点（競合する Amazon 出品者によって問題がねつ造されたなど）について Amazon が調査いたします。

ASIN：[該当する商品コード]

商品名：[該当する商品名]

**別紙 4：商品等提供利用者に対する当該商品等提供利用者が提供した商品等の対価として
特定デジタルプラットフォーム提供者が支払うべき金額の全部又は一部の支払の留保：そ
の内容及び理由（法 5 条 3 項 3 号）**

[アカウント停止に伴う売上金留保開始時に販売事業者様宛にお送りしている通知文]

(1) 売上金留保の開始時にお送りしている通知文

出品者様

Amazon のポリシーに違反した結果として、出品用アカウントが最近利用停止となったため、出品者様のアカウントは 90 日間の決済期間に入っており、売上金の支払いが一時的に停止されています。「売上金留保の解除に関するポリシー」に記載されているとおり、この期間は、出品者様に対する最終的な支払いが実行される前に、返品、返金、購入者からの Amazon マーケットプレイス保証申請、在庫の返送/所有権の放棄にかかるコスト、未払いの手数料、破損、その他の取引にかかる決済を確保するために設けられたものです。出品用アカウントの利用停止について異議申立を行い、利用停止されたアカウントが回復された場合、その時点で、支払いは自動的に有効になります。それ以外の場合は、以下に記載されているとおりに売上金留保の解除による最終支払いをリクエスト（売上金留保に対する異議申立）する必要があります。

最終支払いをリクエストできるのはいつですか？

支払いのリクエストは、出品用アカウントの利用停止から 60 日の経過後以降に行うことができます。停止されたアカウントがまだ回復していない場合、出品者様が売上金留保に対する異議申立を行うことができるようになった時点で、Amazon から改めてご連絡をお送りします。上記 90 日間の決済期間中の初期にお問い合わせいただいた場合には、出品用アカウントの利用停止から 60 日の経過後に再度ご連絡いただくようお願いしております。

売上金留保に対する異議申立手続においてはどのようなことが想定されますか？

Amazon は、出品用アカウントの情報を確認し、アカウントのアクティビティを審査するための調査を別途実施します。これには、出品者様の本人確認情報、金融関連事項、商品の仕入れにかかる書類、その他の事業関連書類の検証が含まれることがあります。また、出品者様による追加情報の提供、および政府機関又は第三者による情報の検証をお願いする場合があります。この調査では、出品者様の事業に関わるすべての関連アカウントを確認する場合があります。

また、売上金の支払いの前に、出品者様にバーチャルインタビューを受けていただくよう依頼する場合があります。

支払いが拒否される原因は何ですか？

出品者様が虚偽行為（Amazon のシステムを迂回する試みを含む）、詐欺的行為、違法行為（偽造品の販売を含む）を行ったと判断された場合、又は購入者と販売パートナーを保護するためのポリシーに繰り返し違反していると判断された場合、Amazon は「売上金留保の解除に関するポリシー」に従って、出品者様のアカウントの一部又はすべての売上金を留保することがあります。

現在の残高を教えてください。

残高や決済情報は、セラーセントラルの「ペイメント」セクションでご確認いただけます。ご不明な点がございましたら、disbursement-appeals@amazon.co.jp までお問い合わせください。

Amazon がサポートいたします。

「出品者の禁止活動および行為、ならびに遵守事項」ポリシーについてご不明な点がある場合は、こちらをご覧ください。

-- <https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200386250>

「売上金留保の解除に関するポリシー」についてご不明な点がある場合は、こちらをご覧ください。

--

<https://sellercentral.amazon.co.jp/help/hub/reference/external/9RA9LYBJ3QP27M6>

「アカウント健全性」ページには、Amazon で出品する際に求められるパフォーマンス指標やポリシーに対する、出品者様のアカウントのパフォーマンスが表示されます。アカウントのパフォーマンスを確認するには、iOS 又は Android デバイスの Amazon 出品アプリのホーム画面で「アカウント健全性」を選択するか、セラーセントラルの「アカウント健全性」ページを開きます。

-- <https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard>

-- iOS アプリのダウンロード：<https://itunes.apple.com/us/app/amazon-seller/id794141485?mt=8>

-- Android アプリのダウンロード：

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=en_US

今後とも Amazon をよろしくお願いいたします。

Seller Performance チーム [Amazon.co.jp](https://sellercentral.amazon.co.jp)

(2) 売上金留保に対する異議申立て期間開始時にお送りしている通知文

出品者様

以前お知らせいたしましたとおり、出品者様の出品用アカウントが最近利用停止となったため、「売上金留保の解除に関するポリシー」に従って、返品、返金、購入者からの Amazon マーケットプレイス保証申請、在庫の返送/所有権の放棄にかかるコスト、未払

いの手数料、破損、その他の取り引きの決済のために、出品者様への支払いが 90 日にわたり一時的に停止されております。出品用アカウントの停止から 60 日が経過したため、90 日の期間が満了する前においても支払いのリクエスト（売上金留保に対する異議申立）をご検討いただけるようになりました。60 日より前にお問い合わせいただいた場合は、リクエストを再送信してください。支払いをリクエストするには、disbursement-appeals@amazon.co.jp お問い合わせください。

今後の流れはどうなりますか？

disbursement-appeals@amazon.co.jp にご連絡いただくと、Amazon は出品者様のアカウントを調査し、調査を完了するために必要な追加の書類や情報について、72 時間以内にご連絡を差し上げます。その後、Amazon は出品用アカウントの情報を確認し、アカウントのアクティビティを審査するための調査を別途実施します。これには、出品者様の本人確認情報、金融関連事項、商品の仕入れにかかる書類、その他の事業関連書類の検証が含まれることがあります。また、出品者様による追加情報の提供、および政府機関又は第三者による情報の検証をお願いする場合があります。この調査では、出品者様の事業に関わるすべての関連アカウントを確認する場合があります。

売上金の支払いの前に、出品者様にバーチャルインタビューを受けていただくよう依頼する場合があります。

支払いが拒否される原因は何ですか？

出品者様が虚偽行為（Amazon のシステムを迂回する試みを含む）、詐欺的行為又は違法行為（偽造品の販売を含む）を行ったと判断された場合、又は購入者と販売パートナーを保護するためのポリシーに繰り返し違反していると判断された場合、Amazon は「売上金留保の解除に関するポリシー」に従って出品者様のアカウントの一部又はすべての売上金を留保することがあります。

支払いリクエストの送信期限がありますか？

いいえ。今後いつでも disbursement-appeals@amazon.co.jp に連絡して、支払いをリクエストすることができます。

このポリシーの詳細はどこで確認できますか？

以下のリンクから、セラーセントラルの「売上金留保の解除に関するポリシー」ページをご確認ください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/help/hub/reference/external/9RA9LYBJ3QP27M6>

今後ともよろしくお願いいたします。

Seller Performance チーム Amazon.co.jp

別紙 5：商品等提供利用者に対する当該特定デジタルプラットフォームの提供条件の変更：その内容及び理由（法 5 条 4 項 1 号）

[返品期間の延長に関する通知]

【重要】2024 年 11 月・12 月購入の Amazon 直販、FBA 商品および出品者出荷商品における返品期間延長について

[ポリシーと法令遵守](#)

2024 年 10 月 01 日

Amazon.co.jp では、過去 3 年間実施いたしましたように、2024 年の年末期間中の返品可能期間を延長させていただく予定です。2024 年はこの返品期間を出品者出荷商品の購入にも適用します。具体的には、2024 年 11 月 1 日～12 月 31 日に購入された Amazon 直販、FBA 商品および出品者出荷商品について、通常商品到着から 30 日以内としている返品可能期間を、翌 2025 年 1 月 31 日までに延長いたします。お客様によりよい購入体験をご提供し商戦期の集客を強化することで、販売事業者様の中長期的な事業成長をサポートすることを目指す取り組みです。

Amazon 直販、FBA におきまして、販売事業者様に設定変更などの作業を行っていただく必要はございません。何卒ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

なお、昨年 of 年末商戦期間にも返品期間の延長を実施いたしましたが、前年に比べ返品 of 増加はみられませんでした。その結果、今年 is 出品者出荷 of 商品にも実施することといたしました。

返品期間延長 of 対象商品：

Amazon 直販、FBA 商品又は出品者出荷商品で、[返品・交換 of 条件](#)に基づき、通常商品到着から 30 日以内に返品することができ of 商品。

返品期間延長 of 内容：

2024 年 11 月 1 日～12 月 31 日 of 間に購入された対象商品 is、一律で 2025 年 1 月 31 日まで返品が可能になります。開封や使用 of 有無に基づく返金条件など、返品期間以外 of ルール is 通常と変更ございません。また、2025 年 1 月 1 日以降に購入された商品については、標準的な 30 日間 of 期間に戻ります。

[FBA of 購入者返品ポリシー](#) of 詳細については、セラーセントラル of ヘルプページをご覧ください。

別紙 6：商品等提供利用者に対する当該特定デジタルプラットフォームの提供条件の変更：その内容及び理由（法 5 条 4 項 1 号）

[低在庫レベル手数料に関するポリシーの改定に関する通知]

[重要] FBA 低在庫レベル手数料の変更について

[ポリシーと法令遵守](#)

2024 年 6 月 07 日

2024 年 4 月 18 日付けのお知らせ（件名 [更新：FBA 低在庫レベル手数料の移行期間](#)）のとおり、5 月は低在庫レベル手数料の移行期間です。5 月 1 日～31 日の間、過去在庫日数が 14 日未満の在庫商品に発生した FBA 低在庫レベル手数料はいったん請求されますが、6 月 30 日をめどに相当額を払い戻しいたします。6 月 1 日以降は同手数料が請求され、払い戻しはありません。

また、在庫管理のしやすい商品に対してのみ適用されるよう、FBA 低在庫レベル手数料の仕組みを以下のとおり変更いたします。

1. 6 月 10 日より、過去 7 日間の販売数が 20 点未満の商品は同手数料の対象から除外されます。季節商品など需要の変動があり販売数の少ない商品は、在庫管理における予測が難しいためです。
2. Amazon の納品などの処理に大幅に時間がかかったことが原因で同手数料が発生した場合は、翌月の 15 日までに返金されます。たとえば、Amazon による大幅な納品遅延が原因で発生した 6 月の請求については、7 月 15 日までに返金されます。
3. 販売事業者様の売上拡大において重要な機会であるプライムデーでの成功を支援するため、2024 年のプライムデーでは、数量限定タイムセールとお買い得情報の対象商品について、期間限定で同手数料の適用外とします。プライムデーでの販売量により在庫レベルの予測がより困難になる、プライムデー後の 4 週間に限って、同手数料が免除されます。

在庫の状況や低在庫レベル手数料が発生する可能性がある商品を確認するには、[FBA 在庫](#)をご覧ください。[FBA 料金シミュレーター](#)では対象商品の低在庫レベル手数料の見積り額を、[SKU の諸費用レポート](#)では過去の請求額を確認できます。その他の詳細は、[低在庫レベル手数料](#)をご覧ください。

別紙 7：商品等提供利用者に対する当該特定デジタルプラットフォームの提供条件の変更：その内容及び理由（法 5 条 4 項 1 号）
[売上金留保に関するポリシーの改定に関する通知]

2024 年 10 月 18 日より適用される売上金の留保に関するポリシーの更新

[ポリシーと法令遵守](#)

2024 年 9 月 24 日

出品者様に対し、Amazon における関連手続に関するさらなる透明性及び明確性を提供するため、2024 年 10 月 18 日を発効日として、[売上金の留保に関するポリシー](#)を変更いたします。また、より早期からの異議申立ての機会を提供するためでもあります。主な変更内容は下記のとおりです。

- ポリシー名を**売上金の留保に関するポリシー**から**売上金留保の解除に関するポリシー**に変更します。
- ポリシーの趣旨、異議申立の手続、Amazon における判断内容、及び売上金留保が解除されない結果を招く行為の例を含めた、売上金留保の解除に関するポリシーのさらなる透明性向上を図っております。
- 売上金が留保された日から（既存の 90 日ではなく）60 日が経過した後に、売上金の支払いを受けるための異議申立を行うことができます。
- 「売上金留保の解除に関するポリシー」のリンクを新しく[プログラムポリシー](#)ページに追加します。

更新の詳細については、こちら（[日本語](#)、[英語](#)）の下線（追記）および取り消し線（削除）の箇所をご覧ください。