

**令和4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（抜粋）**

**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現時点で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4年度 定期報告書（抜粋） 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.....	P6
◆(5) その他苦情の処理及び紛争の解決に関する事項.....	【記載なし】
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.....	P8
◆(2) 提供条件の開示の方法、行為時開示の状況等.....	P8
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. 1①に関する事項.....	P9
② 告示2. 1. 1②に関する事項.....	P11
③ 告示2. 1. 1③に関する事項.....	P16
(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. 1①に関する事項.....	P19
② 告示2. 2. 1②に関する事項.....	P20
(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. 3①に関する事項.....	P21
② 告示2. 3②に関する事項.....	P22
(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. 1①に関する事項.....	P24
② 告示2. 4. 1②に関する事項.....	P24
◆(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.....	P25
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.....	P26
(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.....	P27
(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.....	P28
(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.....	P29
◆(5) その他5. (1) から5. (3) の自己評価に関する事項.....	【非公開】

注：◆は任意的記載事項であることを意味する。

定期報告書（抜粋版）

令和5年6月22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流通取引総額は、Amazon による直販事業の流通取引総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 の事業にとって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（以下では、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、サイトの健全性を守り、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おります。この考え方に基づき、不正行為を禁止する明確な規約を定めており、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、最先端技術を活用し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 80 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おります。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おります。このような詐欺や不正行為を防止する施策のため、

2022年においては、全世界で年間12億ドルを投資し、15,000人以上を雇用しています。

### ③販売事業者様に向けたサービスやツールの拡充

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おります。例えば、2008年には、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ました。併せて、物流拠点の拡大を継続的に行い、現在日本国内では、20カ所以上のフルフィルメントセンターと、45カ所以上のデリバリーステーションを有しています。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、特別運賃を提供するといった施策も行っております。

また、販売事業者様がより便利に出品できるよう、販売事業者様向けの機能・ツールなどの開発や改善も継続して実施しております。例えば、販売事業者様は、「セラーセントラル」というポータルサイトを通じて、在庫管理、規約違反があった場合の対処、支払処理、出荷商品の追跡、レポート作成、プロモーション実施、海外への販売など、販売活動を一括して管理することができます。このセラーセントラルにおける様々な機能・ツールも、日々拡充しています。

### ④お客様の信頼を維持するための取り組みと販売事業者様への支援の両立

Amazonは、不正行為の取締りを積極的に行う一方で、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することは、販売事業者様にとっても、お客様にとっても極めて重要なことであると考えています。そのため、Amazonでは、販売事業者様ご自身で課題を解決いただく機会を提供することを目的として、アカウントの健全性の維持をサポートする専任のチームが販売事業者様に電話をかけ、改善方法等についてサポートしています。また、販売事業者様がサポート窓口へのご連絡やその後のやりとりをスムーズに行えるよう、日々改善を進めております。

## (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

抜粋版では非公開とさせていただきます。

### ②国内の商品等提供利用者の数

抜粋版では非公開とさせていただきます。

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：49,903 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%程度に相当します。苦情の件数には、弊社の判断やサービス、お問合せ対応、規約変更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。

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）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、出品停止等の措置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、特定の問題についての解決方法について相談したりすることができます。

##### ② 紛争について

- 前年度：36 件

紛争の件数には、販売事業者様が、弊社を相手方として、訴訟、仲裁、調停その他の法的な紛争解決手続を提起・申立てられた場合、並びにそれを示唆する書簡が弊社に送付された場合が含まれます。

#### (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（54%）
- 注文・梱包・配送関係（26%）
- アカウントの登録・ログイン・設定関係（7%）
- 広告・付加的サービス関係（3%）

## 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（24件）
- FBA在庫返還関係（7件）
- アカウント停止関係（2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アカウント停止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件とアカウントの停止に関する紛争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6.1日でした。全ての苦情のうち、約50%を24時間以内に、約71%を3日以内に解決しています。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。

#### ②紛争について

前年度において、書簡による異議の処理に要した期間は、平均で約32日でした。

書簡による異議の処理に要した期間は、販売事業者様から書簡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、これらの期間には、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。

### （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%程度に相当します。これら苦情の件数のうち、約75%がテクニカルサポートに対して、約25%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。

販売事業者様から寄せられた苦情のうち71%は、弊社からの追加的なご説明やサポート、これらに基づく販売事業者様による改善等を経て、結果的に販売事業者様に満足いただく形で解決されています。



## 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のうち、前年度末日時点までに解決したケースは7件であり、そのうち5件は販売事業者様による取下げによって、2件は裁判所による請求棄却判決で終了しています。前年度に提出された書簡による異議については、前年度に解決されたもののうち約43%は弊社の判断を維持する形で解決しています。

### 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

#### る事項

#### (1) 利用者に開示した提供条件の内容

- 販売事業者様向けの提供条件は、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」<sup>1</sup>において開示しております。
- お客様向けの提供条件は、Amazon.co.jp上の「利用規約」<sup>2</sup>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。

#### (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

- 法第5条第3項第1号に基づく開示：該当ありません。
- 法第5条第3項第2号に基づく開示：開示例として、別紙1（法令違反の商品等の販売を禁止する制限対象商品の規約に基づく、出品停止に関する通知雛形）をご覧ください。
- 法第5条第3項第3号に基づく開示：開示例として、別紙2（法令違反の商品等の販売を禁止する制限対象商品の規約に基づく、アカウント停止に関する通知雛形）及び別紙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雛形）をご覧ください。
- 法第5条第4項第1号に基づく開示：開示例として、別紙4（2023年Amazon.co.jp販売手数料とFBA手数料の改定に関する通知）及び別紙5（特定商取引法（特商法）およびその他の法令に基づく表示のプログラムポリシーの更新に関する通知）をご覧ください。
- 法第5条第4項第2号に基づく開示：開示例として、別紙2（法令違反の商品等の販売を禁止する制限対象商品の規約に基づく、アカウント停止に関する通知雛形）及び別紙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雛形）をご覧ください。

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

<sup>2</sup> <https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=GFYCLDQPMCA6QNGR>

#### 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

###### a) 規約の継続的な見直し

弊社は、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及び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、それらの規約の評価を、グローバルで継続して行っています。改善の余地があると判断した場合、お客様及び販売事業者様に対する公正性を高めるために、規約の修正を行っています。

###### b) 規約の変更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）、変更により販売事業者様に生じ得る負担等様々な事情を精査し、個別の事案ごとに、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。

###### c) 販売事業者様のご理解及びご対応への支援

規約を変更する際の販売事業者様へのコミュニケーションについては、販売事業者様に変更の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コミュニケーションプランを作成した上で行っています。具体的な取組みの一例としては以下のとおりです。

- セラーセントラル上でのお知らせ：弊社は、規約やヘルプページについて必要な情報を販売事業者様が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。例えば、セラーセントラルのトップページ上の「ニュース」セクションにおいては、販売事業者様に今後予定されている規約変更について変更の理由や内容を分かりやすくお知らせするとともに、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できま

す。また、多数のプログラムポリシー及びヘルプページから必要な情報を容易に見つけることができるよう、2022年1月より、各プログラムポリシー及びヘルプページに常設の目次を設け、同じページ内でスクロールすることなく該当箇所に遷移できるよう工夫しています。

- 電子メールによる事前通知：弊社は、規約の変更予定について、セラーセントラルのトップページ上の「ニュース」セクションにおいて掲載するとともに、電子メールをお送りするなどの方法により、販売事業者様にお知らせしています。販売事業者様への周知については、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、遅くとも変更の効力発生の15日前までに行いますが、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、弊社では、事業環境や経済状況の変化等に対応するために、毎年 FBA 手数料の見直し（増額や減額等）を行っていますが、見直しの結果行う FBA 手数料の変更については、通常3ヵ月前に販売事業者様に通知しています。
- お問合せ対応担当者に対する教育：弊社は、販売事業者様からのお問合せに対応する担当者が迅速かつ適切に対応できるよう、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、または現行ツール・機能の更新を行う際は、販売事業者様からのお問合せに対して適切に対応するため、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。

#### d) 販売事業者様からのフィードバックに基づく改善

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、実際に寄せられた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、週毎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、定期的に進捗管理をしながら、改善を実行しています。

#### 上記措置が適切かつ有効と考える理由：

弊社では、法の定めに従い、規約へ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、弊社は、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用いて定期的に精査し、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。弊社は、関連する指標だけでなく、販売事業者様から実際に寄せられたご意見等も確認しており、また、改善策を講じる場合には、確実に実行されるよう定期的にその進捗を確認しています。

## 令和4年大臣評価で挙げられた期待事項への対応：

貴省が、令和4年12月22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4年大臣評価」といいます）においては、特定デジタルプラットフォーム提供者に対し、規約変更を分かりやすく開示すべく引き続き努力することが求められているものと理解しています。この点、令和4年大臣評価において積極的な取組例として評価された他の特定デジタルプラットフォーム提供者の取組み同様、弊社も、規約変更の概要を掲載した専用ウェブページを設けております。また、弊社では、重要な規約について販売事業者様にご認識いただきやすくなるよう、重要と思われる規約やヘルプページをまとめたページを新たに作成中です。

販売事業者様にとって規約やヘルプページがより分かりやすいものとなるよう、また、その変更にあたっては販売事業者様への影響にも配慮し、販売事業者様が適切に対応できるよう、引き続き改善に尽力して参ります。

### ②告示2.1.1②に関する事項

#### a) 規約に対する理解向上の支援

上記1.(1)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、販売事業者様が Amazon.co.jp 上で簡単に商品を販売でき、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おります。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その他の取組み（ニュースレター、専用アプリ等）があります。

#### ● セラーセントラル

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、最近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：2022年より、(a) 各プログラムポリシー及びヘルプページに目次を追加したほか、(b) 当該各ページの脇に、表示されているページに関連する他のヘルプページへのリンクを掲載したナビゲーションパネルを追加しました。

- 販売事業者様からお寄せいただいたご意見等（VOS：Voice of Sellers）に基づく改良：例えば、ヘルプページに対する実際のご意見等をモニタリングし、その結果に基づきヘルプページの記載等の改善を実施しました。
- 販売事業者様の規約に対する満足度をモニタリングする専門チームの発足：弊社の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て、弊社は2022年に専門チームを設立しました。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、規約内容の調整などの改善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。

- Amazon 出品大学

次に、弊社では、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」というサイトを設け、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 580 のコンテンツを提供しており、これらのコンテンツは、2022 年には 109 万回以上閲覧されています。

- イベント及びセミナー

さらに、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オフラインで提供しています。2022 年には、このようなセミナーを 220 回以上開講しており、延べ 20,000 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。さらに 2022 年には、2 日間にわたって「Amazon EC サミット」を開催し、規約、Amazon のサービスやツールの利用及び販売事業者様の事業成長に役立つヒントに関する重要な情報を販売事業者様に提供するため、30 以上の無料セミナーや講義を行いました。

- ニュースレター及び販売事業者様向けの専用アプリ

そのほかにも、セラーセントラルやニュースレター、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みを日々拡大しています。

## b) 販売事業者様のアカウント健全性の維持・向上の支援

弊社では、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。

弊社の取組みには次のようなものがあります。

- 弊社では、販売事業者様向けに、法令違反や規約違反に関する情報など、アカウントの健全性を表示するダッシュボードをセラーセントラル上に設けています。このダッシュボードは、販売事業者様が、ご自身でアカウントに関する健全性を把握し、自ら問題を解決する機会を提供することを目的としています。
- 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、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うえで、原因の特定や解決を支援しています。

#### c) 出品停止等の措置の一貫性・公平性を担保する取組み

出品停止等の措置の一貫性・公平性を担保するため、Amazon では、措置の実施について具体的に記載した社内向けの手順書を作成しています。また、販売事業者様には措置の実施後も異議申立ての機会を提供し、社内の担当者が異議申立ての内容を再度精査しています。

##### ● 独立した専門の措置担当部署の設置

Amazon は、販売事業者様やお客様の信頼を維持するため、お客様、ブランド、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）という専門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正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。また、販売事業者様に対して十分な対応ができるよう、関係部署は日本をはじめ世界各地に配備されています。

##### ● 詳細な手順書の導入及びテストの実施

出品停止等の措置を実施するにあたっては、措置の一貫性・公平性を担保するため、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。それらの手順書は、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適切な者により精査、承認されます。また、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を達成していることを確認するため、本格的な実施前に短期間の試験的な実施や、段階的な導入を行っています。なお、出品停止等の措置を担当するチームに対しては、特定の措置の実施前に担当者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。

##### ● 販売事業者様とのコミュニケーションの改善

出品停止等の措置を実施する際のコミュニケーションについては、措置の目的、対象となる行為、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送っています。弊社では、このようなコミュニケーションが販売事業者様にとって分かりやすいものになるよう努めています。また、コミュニケーションの一貫性・公平性を保つため、その文面については、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、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おります。そして、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。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。

弊社の具体的な取組みの一例は以下のとおりです。

- 出品停止等の措置に関する通知文の更新：弊社では、出品停止等の措置に関する販売事業者様からのご意見等を踏まえて、現在、①販売事業者様に対して必要となる対応に関するフォローアップを行い（例えば、商品詳細ページで使用されている一定の用語が引き金となって出品停止措置が実施された場合、どの用語に問題があるか、またなぜその用語が問題であるかを販売事業者様に具体的に伝える等）、②日本の商慣習に合わせて、通知文で使用されている専門用語を修正するなど、措置の解消のために必要となる手続き等をわかりやすくする取組みを行っています。別紙 1 及び 2 は、制限対象商品の販売を行った販売事業者様に対して弊社が出品停止等の措置を実施する場合に使用している通知文のサンプルです。
- 異議申立てがあった場合に実施する再調査：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うえで、適切と認められる場合には実施前の状態に回復しています。異議申立ての対応にあたっては、迅速な対応のために目標時間を設定しています。また、事実関係等が複雑なケースについては、適切な対応がされるよう、十分な経験と能力を有する担当者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、一定の事実関係の下では誤った措置が生じ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。



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っています。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等の見直しを行っています。

#### d) 出品停止等の措置の正確性の担保・向上のための取組み

- 継続的なモニタリングと改善の仕組み

また、弊社では、出品停止等の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。

出品停止等の措置の正確性についても、弊社は様々な方法でその担保に努めています。各々の措置の実施条件が適切に機能しているかについては、様々な指標や販売事業者様から寄せられたご意見等を定期的に精査することにより管理され、それらの指標やご意見等を運用の改善に繋げる仕組みを設けています。各々の措置には、WSPSのマネジメントチームによる承認のもとそれらの指標の目標値が設定され、その推移は監視され、定期的にWSPSのマネジメントチームに報告されます。また、各措置に関する指標やご意見等は、WSPS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、あるいは四半期ごと）に精査され、精査の際には、改善に向けての具体的な方策を特定し、各改善策の担当者を決め、その進捗を確認しています。また、各措置の担当者は、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。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の実施を確実にするために再発防止のプロセスを実施しています。

また、郵便で受領した販売事業者様からの書面による請求を調査する過程で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等の見直しを行っています。

- 定期的な内部監査の実施

上記に加え、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チームが定期的に監査しています。この監査を通して、措置の正確性が継続的に改善されるよう、さらに担保しています。

上記措置が適切かつ有効と考える理由：

弊社は、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、販売事業者様がご自身のパフォーマンスをモニタリングするとともに自ら問題を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ます。また、出品停止等の措置に対する異議申立てがあった場合、再発防止に係る改善計画書が提出され、それを検討した結果、適切と認められる場合には出品停止等の措置を実施する前の状態に回復しており、規約を遵守すべく改善を行う機会が販売事業者様に与えられています。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から寄せられたご意見等を含め、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。

令和 4 年大臣評価において期待されている事項への対応：

令和 4 年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に対して、販売事業者様が関連する規約を容易に見つけることができるよう分かり易く開示するための取組みや工夫を講じることが期待されています。前述のとおり、弊社は、販売事業者様が規約を検索しやすくなる様々な機能を開発するとともに、販売事業者様が重要な規約について認識しやすくなるよう、重要と思われる規約をまとめたページも新たに作成中です。また、弊社は、理解しやすい規約となるよう、規約の内容自体を見直す取組みも実施しています。さらに、令和 4 年大臣評価における販売事業者様とのコミュニケーションの改善に関する指摘を受け、弊社は、出品停止等の措置で使用される弊社の通知文の内容を、販売事業者様に分かりやすくなるよう見直しました。加えて、弊社は、アカウント健全性に関するダッシュボードを設けて、出品停止等の措置の透明性と予測可能性を向上させる取組みを行っています。

販売事業者様やお客様の利益を保護しつつ、措置における正確性を担保し、迅速に対応するために、弊社は、出品停止等の措置や異議申立てのプロセスの改善に引き続き努めて参ります。

### ③告示 2. 1. 1 ③に関する事項

#### 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

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

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。また、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も共有できるよう、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。各ケースの解決後は、弊社の対応についてのフィードバックを求めるアンケートが販売事業者様に自動送信されます。

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。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、速やかに十分な経験と能力を有する担当者に対応が報告され、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。さらに、テクニカルサポートの担当者に対して定期的に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。

上記に加え、弊社では、テクニカルサポートの対応品質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。そして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質を向上させるために、具体的なアクションをとることができます。

#### 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、販売事業者様間で意見交換や質問をするための場として、「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改善のメカニズム

弊社では、販売事業者様とのコミュニケーションやご意見等から学んだことを自社の運営改善に役立てています。弊社の具体的な取組みの一例としては以下のとおりです。

- **Gemba プログラム**：弊社は、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提案を報告できる仕組みを取り入れています。具体的には、例えば、現行のプロセス、サービスや規約等が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なか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改善を実施します。
- **VOS (Voice-of-Sellers) プログラム**：テクニカルサポートでは、販売事業者様のご意見等を集約・保存し、各事業の改善に活用するためのVOS (Voice of Sellers) プログラムという取組みを実施しています。販売事業者様のご意見等は、関連する事業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。

以下は、販売事業者様から寄せられたご意見等を踏まえて、VOSプログラムによって実際に弊社が実施した取組みの一例です。

- 販売事業者様から最もよく受けるお問合せに関する追加情報（例えば、商品を出品しようとした際に表示されるエラーの類型及び販売事業者様がこれを解決する方法に関する情報）をヘルプページに掲載しました。
- 販売事業者様が新たに商品を登録するにあたり用いる申込フォームに記載すべき内容がすぐに分かるよう、元々ヘルプページにのみ掲載されていた説明内容を、当該フォームに追加しました。
- FBAへの納品手順がより分かりやすくなるよう、Amazon出品大学の既存のコンテンツに、実際の納品手順における画面のスクリーンショット等の関連画像を追加しました。
- 弊社では、販売事業者様とお客様のコミュニケーションを円

滑にするために、様々な状況に合わせてご活用いただける定型文を用意しております。一方で、販売事業者様からは、定型文が欲しい時にすぐ見つけられないとのご意見等もいただいたため、販売事業者様がお客様とのコミュニケーションに使用するツールの画面上に「購入者と出品者間のメッセージに関するよくある質問」へのリンクを追加いたしました。これにより、販売事業者様が弊社に問い合わせることなく、用意された定型文を参考にして自らお客様へ回答することが容易となりました。

#### 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おります。また、弊社では、テクニカルサポートの対応に関する指標やご意見等を記録し、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。

#### 令和4年大臣評価において期待されている事項への対応：

令和4年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が実施する改善の取組みの効果に関して、第三者による検証が可能な情報を提供することが期待されています。本報告書においては、弊社の取組みの効果をより良く理解していただくべく、販売事業者様のご意見等に対応するために弊社が実施している改善の取組みの実例を紹介しています。

販売事業者様が弊社のサービスにより満足できるよう、販売事業者様のご意見等に耳を傾け、引き続き改善に努めて参ります。

#### (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

##### 措置担当部署による対応

出品停止等の措置については、上記4. (1) ②のとおり、措置を実施したチームが販売事業者様からの苦情を受け付け、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できるよう、目標となる対応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担当者が対応にあたります。また、弊社では、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

立てに関しての上席への相談経路を見直すとともに、弊社の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を見直しています。さらに、販売事業者様からの苦情の精査を通じて弊社の措置が誤っていたと判明した場合、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。

#### テクニカルサポートによる対応

テクニカルサポートへのお問合せについては、上記4.（1）③のとおり、販売事業者様が苦情を申し立てるための様々な手段を提供しています。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。

#### ②告示2. 2. 1②に関する事項

##### a) 出品停止等の措置に関する改善の取組み

出品停止等の措置については、上記4.（1）②のとおり、販売事業者様からの苦情の検討を通じてその判断が誤っていたことが判明した場合には、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みを行うなど、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、再発防止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み

テクニカルサポートへのお問合せについては、上記4.（1）③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。

例えば、弊社の取組みには次のようなものがあります。

- 弊社は、販売事業者様とのコミュニケーションを通じて発見された問題を解決するための「Gembaプログラム」という継続的な改

善の取組みを実施しています（詳細については、上記4.（1）③c）をご覧ください）。

- 担当者に対するフィードバック：実際にどのような説明や表現によって販売事業者様とのコミュニケーションに問題が生じる可能性があるのか担当者が理解できるよう、販売事業者様から苦情を受ける原因となった実例を担当者に共有し、より良いコミュニケーションの方法について研修しています。

上記措置が適切かつ有効と考える理由：

弊社は、苦情を一貫して迅速に処理するために、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、その進捗を管理しています。

令和4年大臣評価において期待されている事項への対応：

令和4年大臣評価においては、弊社が販売事業者様とのコミュニケーションの質を改善するよう期待されています。上記で詳述したとおり、弊社は、担当者が販売事業者様とより良いコミュニケーションが取れるよう、コミュニケーションに関する問題について、担当者に対してトレーニングを実施しています。また、手順書に記載のないケースや販売事業者様との間でコミュニケーション上の問題が生じ得るようなケースについて担当者が確実に報告できるよう、報告方法やトレーニングプログラムの見直しを進めています。さらに、本報告書では、販売事業者様からのお問合せに対応する過程で発見された問題の解決のために、弊社が実施している取組みの実例を紹介しています。

今後も販売事業者様から頂いたご意見等をより効果的に活用し、処理時間や業務の正確性などの改善を推進して参ります。

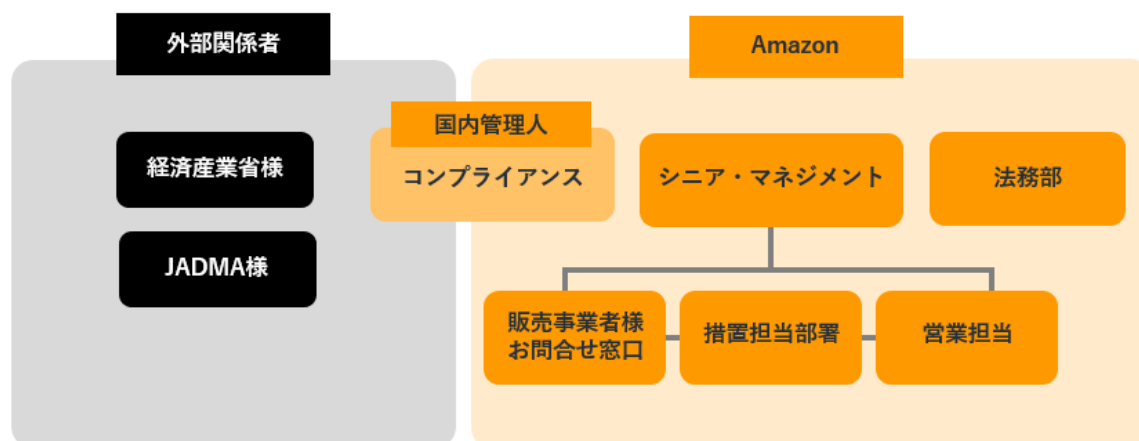
（3）告示2. 3に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

①告示2. 3①に関する事項

国内管理人の選任及びコンプライアンス担当専門チームの設置

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、その指揮下にコンプライアンスを担当するチームを編成しました。国内管理人と同チームは日本に所在し、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。

下記の図は、弊社において国内管理人とコンプライアンスチームが果たす役割の概要を示したものです。



コンプライアンスチームは、Amazon 出品サービスや直販事業を担当する事業組織とは別組織として構成されている WSPS の一部であり、日本国内外の他の社内関係者と連携して、販売事業者様に対する透明性・公正性を高め、販売事業者様の Amazon.co.jp における販売体験を向上させるために様々なプロジェクトを主導しています。貴省や公益社団法人日本通信販売協会（JADMA）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、業務の改善に繋げることも活動の一環です。

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。

## ② 告示 2. 3 ② に関する事項

### 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。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。

### b) 貴省及び JADMA 様との連携の確立



特に国内管理人及びコンプライアンスチームは、JADMA 様において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、JADMA 様との密接な関係を構築してきました。具体的には、JADMA 様の相談窓口寄せられた販売事業者様のご意見等を伺い、また、JADMA 様における Amazon の規約の理解促進のための会議を定期的を実施しています。JADMA 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、原因の特定と改善措置の実施を推進しています。また、JADMA 様を通して販売事業者様に提供できるよう、様々な情報の共有も行っています。

また、国内管理人及び同チームは、貴省が収集した販売事業者様のご意見等について、渉外本部や法務部とともに積極的に貴省と協働しています。JADMA 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おります。また、貴省に対して、それらの課題に対する改善計画書を提出し、再発を防止すべく速やかに改善措置を講じております。

#### c) JADMA 様からいただいたフィードバックに基づき実施した改善事例

昨年、弊社は、ある販売事業者様に対する担当者の対応が、弊社ヘルプページに記載されている内容と異なっていたケースについて、JADMA 様よりご指摘を受けました。弊社では直ちに事実関係を調査し、当該販売事業者様に連絡を取り、お詫びを申し上げるとともに対応を是正しました。その後、当該ケースの概要について担当者全員に伝え、再発防止のための注意喚起をしました。

このほか、日常的に販売事業者様とやり取りをするテクニカルサポート担当者向けトレーニングの一環として、今年、新たに研修を実施する予定です。この研修は、弊社の販売事業者様とのやり取りに関する貴省及び JADMA 様からのフィードバックを担当者に共有すること、並びに販売事業者様とのコミュニケーションの質を改善するために担当者全員が取り組むことを目的としています。研修内容は、弊社のマネージャーやアドバイザー、オペレーションチームにも共有されます。

#### 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チームの設立により、既存の仕組みに加えて、更に業務を見直し、改善を推進するための新たな仕組みが追加されました。同チームは、JADMA 様と協力関係の構築・強化を進めており、JADMA 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。

#### 令和 4 年大臣評価において期待されている事項への対応：

令和4年大臣評価においては、弊社が販売事業者様とのコミュニケーションの質を改善するよう期待されています。上記で詳述したとおり、弊社は、担当者が販売事業者様とより良いコミュニケーションが取れるよう、コミュニケーションに関する問題について担当者をトレーニングする取り組みを実施しています。また、手順書に記載のないケースや販売事業者様との間でコミュニケーション上の問題が生じ得るようなケースについて担当者が確実に上席に相談できるよう、報告方法やトレーニングプログラムの見直しを進めています。さらに、本報告書では、販売事業者様からのお問合せに対応する過程において発見された問題の解決のために弊社が実施している取り組みの実例を紹介しています。

今後も、販売事業者様に対する透明性・公正性の向上のため、収集した情報をより効果的に活用できるよう改善を進めて参ります。

#### (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2.4.1①に関する事項

###### a) 措置担当部署に対する販売事業者様からのお問合せや異議申立てへの対応専門チーム

上記4.(1)と4.(3)のとおり、弊社では、販売事業者様が弊社にご意見等を伝えるための様々な手段を提供しています。販売事業者様への措置については、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。また販売事業者様は、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。加えて、弊社では、セラーフォーラムも提供しています。セラーフォーラム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、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) 販売事業者様から寄せられた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、JADMA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、JADMA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。

##### ②告示2.4.1②に関する事項

上記4. (4) ①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、上記4. (1)と4. (3)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ます。また、テクニカルサポートの業務を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

上記4. (3)のとおり、弊社では、JADMA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JADMA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JADMA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JADMA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

出品停止等の措置に関する苦情については、4. (1) ②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、適切な場合には回復しています。その過程で弊社の判断が誤っていたと判明した場合、再発防止に向けて速やかにその措置の実施条件等を修正しています。

また、弊社は、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。

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、販売事業者様が弊社に郵便で連絡される場合もあります。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誤った判断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

販売事業者様からの一般的なお問合せについては、上記4. (1) ③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。

加えて、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。

#### 令和4年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：

令和4年大臣評価においては、弊社が出品停止等の措置に関する販売事業者様とのコミュニケーションの質を改善するよう期待されています。

上記で詳述したとおり、弊社は、出品停止等の措置で使用される弊社の通知文の内容を、販売事業者様に分かりやすくなるよう見直しました。また、弊社は、アカウント健全性に関するダッシュボードを設けて、出品停止等の措置の透明性と予測可能性を向上させる取組みを行っています。さらに、弊社は、担当者による販売事業者様とのコミュニケーションの質を改善するため、コミュニケーションに関する問題について担当者をトレーニングする取組みを実施しています。加えて、手順書に記載のないケースや販売事業者様との間でコミュニケーション上の問題が生じ得るようなケースについて担当者が確実に上席に相談できるよう、報告方法やトレーニングプログラムの見直しを進めています。加えて、本報告書の該当箇所においては、弊社の様々な取組みの効果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みが機能していることを示す事例も紹介しております。

## (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販売事業者様に弊社ポリシーを確認及び理解いただくための取組み

弊社は、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、引き続き改善に努めて参ります。

## 令和4年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：

令和4年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に対して、販売事業者様が関連する規約を容易に見つけることができるよう分かりやすく開示するための取組みや工夫を講じることが期待されています。前述のとおり、弊社は、販売事業者様が規約を検索しやすくなる様々な機能を開発するとともに、販売事業者様が重要な規約について認識しやすくなるよう、重要と思われる規約をまとめたペー

ジを新たに作成中です。また、販売事業者様が規約の内容を理解しやすくなるよう、規約の内容を見直す取組みも実施しています。

さらに、令和4年大臣評価においては、弊社が出品停止等の措置に関する販売事業者様とのコミュニケーションの質を改善するよう期待されています。上記で詳述したとおり、弊社は、出品停止等の措置で使用する弊社の通知文の内容を、販売事業者様に分かりやすくなるよう見直しました。また、弊社は、アカウント健全性に関するダッシュボードを設けて、出品停止等の措置の透明性と予測可能性を向上させる取組みを行っています。加えて、本報告書の該当箇所においては、弊社の様々な取組み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みが機能していることを示す事例も紹介しております。

### (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

上記4. 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

さらに、弊社は、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。

また、弊社では、貴省及び JADMA 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 JADMA 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。

令和4年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：

令和4年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に対して、販売事業者様が関連する規約を容易に見つけることができるよう分かり易く開示するための取組みや工夫を講じることが期待されています。前述のとおり、弊社は、販売事業者様が規約を検索しやすくなる様々な機能を開発するとともに、販売事業者様が重要な規約について認識しやすくなるよう、重要と思われる規約をまとめたページを新たに作成中です。また、販売事業者様が規約の内容を理解しやすくなるよう、規約の内容を見直す取組みも実施しています。さらに、本報告書の該当箇所においては、弊社の様々な取組み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みが機能していることを示す事例も紹介しております。

(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JADMA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みを説明する月次定例会議、臨時会議を開催するなど、貴省及びJADMA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

抜粋版では非公開とさせていただきます。

以上

別紙 1：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（全部拒絶除く。）：その内容及び理由（法 5 条 3 項 2 号）  
[法令違反の商品等の販売を禁止する制限対象商品の規約に基づく、出品停止に関する通知雛形]

平素は Amazon.co.jp をご利用いただき、ありがとうございます。

フルフィルメント by Amazon（以下「FBA」）をご利用いただいている以下の商品の出品は、当サイトの商品ページから削除されました。

ASIN：[該当する商品コード]，SKU：[該当する SKU]，Title：[該当する商品名]

[通知内容]

[報告書注：通知内容の一例:この商品は肌の再生に関する効能効果を標ぼうする商品として検出されました。医薬品または医療機器的な効能効果の広告や誇大な広告を行うことは、医薬品医療機器等法や健康増進法、景表法に抵触する可能性があります。Amazon では、このような商品の販売および販売するための掲載を禁止しております。必ず各種法令および規約に基づき、商品詳細ページ(商品タイトル、商品紹介コンテンツを含む説明文、商品画像等)を確認し、出品者様ご自身にて問題箇所を特定、修正いただくようお願いいたします。なお商品パッケージや包装において効能効果が標ぼうされている場合は、商品の販売をお断りすることがございます。また今回お知らせした以外の効能効果を標ぼうしている場合も、併せて修正をお願いいたします。詳細は下記のページをご確認ください。]

- ・ 禁止されている商品広告・宣伝文言  
<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/202024200>
- ・ 栄養補助食品  
<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/201829010>
- ・ 医療機器および関連商品  
<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200164650>

この措置がとられた理由：

上記の商品は、FBA を利用して販売することはできません。

出品者様で必要なご対応：

- 直ちに上記 ASIN の在庫の返送依頼を行い、出品者様が指定する配送先に返品手続きを完了してください。本通知の受領後 30 日以内にこの手続きが完了されていない場合は、Amazon サービスビジネスソリューション契約およびフルフィルメント by Amazon サービス条件に基づき、Amazon が処分いたしますのでご注意ください。
- 出品者様が FBA 出品ではなく、出品者様自身で配送を行うことにされる場合は、フルフィルメントのステータスを「Amazon から出荷」から「出品者から出荷」へ変更してください。
- 本通知の受領後 48 時間以内に、その他の商品につきましても確認し、適用法令や規制、および Amazon のポリシーに準拠するように、適宜修正を行っていただきますようお願いいたします。

上記をご対応いただけない場合：

上記の内容に適切にご対応いただけない場合には、出品用アカウントが閉鎖される場合があります。



Amazon からのサポート :

Amazon の制限対象商品および FBA のポリシーについてご不明な点がある場合は、以下のリンクをご確認ください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200164330>

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/201030350>

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200140860>

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200832300>

この通知を誤って受信された場合 :

- 上記の商品が、FBA を利用した販売が許可されているものだとお考えの場合は、出品者様が Amazon の制限対象商品に関する規約に違反していないことを示す証拠や文書などを、テクニカルサポート

(<https://sellercentral.amazon.co.jp/cu/contact-us>) までお送りいただきますようお願いいたします。内容について調査いたします。

- ご不明な点につきましては、テクニカルサポートへご連絡いただく前に

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200164330> をご確認ください。

ご利用のアカウントのパフォーマンスについては、

[https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?reftag=ah\\_em\\_rp](https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?reftag=ah_em_rp) からご確認ください。また、ご利用の iOS デバイスまたは Android デバイスで、Amazon 出品アプリのホーム画面から「アカウント健全性」を選択する方法でもご確認ください。アカウント健全性ダッシュボードには、Amazon に出品するために必要なパフォーマンス指標やポリシーに対して、出品者様のアカウントでどれだけの実績を上げられているかが表示されます。

- iOS アプリのダウンロード : <https://itunes.apple.com/jp/app/amazon-seller/id794141485?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=ja\\_jp](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=ja_jp)

今後とも、Amazon.co.jp をよろしく願いいたします。

Amazon.co.jp

この E メールは配信専用です。ご返信いただかないようお願いいたします。

別紙 2：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）

[法令違反の商品等の販売を禁止する制限対象商品の規約に基づく、アカウント停止に関する通知難形）]

[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完全に停止されました。出品情報は削除されました。出品者様のアカウント残高はそのままとなりますが、この問題が解決されるまでお振り込みは留保されます。ご利用アカウントの未払い残高は、セラーセントラルのペイメントレポートからいつでもご確認いただけます。また、[disbursement-appeals@amazon.co.jp](mailto:disbursement-appeals@amazon.co.jp) にお問い合わせいただくことも可能です。詳しくは、「売上金の留保に関するポリシー」(<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/help.html?itemID=9RA9LYBJ3QP27M6>) をご覧ください。

この措置が講じられた理由

Amazon での販売が禁止されている商品を出品されていたため、今回の措置を講じました。Amazon で販売する商品については、すべての適用法令および Amazon のポリシーを遵守していただく必要がございます。詳しくは、「制限対象商品」(<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200164330>) をご覧ください。

以下は、出品者様が出品している制限対象商品の例ですが、これらに限定されません。

[報告書注：弊社は、個別の商品に対する出品停止措置を行うにあたって、販売事業者様が出品している商品のうちどの商品が制限対象商品に該当するかを別途通知しています。そのため、本通知においては、あくまでも販売事業者様が出品している商品の中で制限対象商品に該当する商品の一部を例示的に挙げるに留めています。また、販売事業者様は、セラーセントラル上の出品管理ページで、違反しているすべての出品を確認することができます。]

ASIN：[該当する商品コード]

商品名：[該当する商品名]

[該当する制限対象商品のポリシー]

[報告書注：制限対象商品に関するポリシーの一例：この商品は、医薬品として使用される成分「ミノキシジル」が検出されており、未承認医薬品です。Amazon では、未承認医薬品を販売および販売するための掲載を禁止しております。]

現在の出品情報については、セラーセントラルのトップページから「在庫」、「在庫管理」の順に移動して確認できます。

アカウントを再開する方法

出品用アカウントを再開するには、ご利用のアカウントにおいて Amazon の制限対象商品ポリシーへの違反がなかったことを示す証拠または書類をご提出ください。

必要な情報の送信方法

この情報をご提出いただくには、セラーセントラルのアカウント健全性ページ ([https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?reftag=ah\\_em\\_rp](https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?reftag=ah_em_rp)) でもご確認いただけます。

必要な情報をご送信いただけない場合

必要な情報をご提供いただけない場合、アカウントは閉鎖されたままとなります。

残高がアカウントに残っている場合は、この通知から 90 日後に [disbursement-appeals@amazon.co.jp](mailto:disbursement-appeals@amazon.co.jp) まで別途支払いをリクエストすることができます。  
Amazon では出品者様のアカウントを評価するための調査を別途実施します。その結果、出品者様による虚偽行為、詐欺行為、または不正行為への関与、当社のシステムの悪用、または Amazon の購入者や販売パートナーを保護する Amazon のポリシーに違反する行為が繰り返し発生していることが判明した場合は、「売上金の留保に関するポリシー」(<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/G9RA9LYBJ3QP27M6>) に従って出品者様のアカウント残高の一部または全部を保留する可能性があります。

出品用アカウントが誤って停止された場合  
この措置が誤って講じられたとお考えの場合は、セラーセントラル (<https://sellercentral.amazon.co.jp/home>) より、その旨の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 の制限対象商品ポリシーに違反していないことについての説明。

-- ご利用のアカウントが Amazon の制限対象商品ポリシーに準拠していることを示す証拠。

-- ご利用のアカウントにおいて Amazon の制限対象商品ポリシーへの違反が確認された場合、ご利用のアカウントは停止されたままとなります。

アカウントのパフォーマンスを確認するには、ご使用の iOS または Android デバイスで Amazon 出品アプリのホーム画面から「アカウント健全性」を選択してください。また、セラーセントラルの「アカウント健全性」ページ ([https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?reftag=ah\\_em\\_rp](https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?reftag=ah_em_rp)) でもご確認いただけます。

「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パフォーマンス指標やポリシーに対する、ご利用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?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=ja\\_jp](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=ja_jp)

別紙 3：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、アカウント停止に関する通知雛形]

[店舗名]様

Amazon のビジネスソリューション契約の第 3 項に従って、出品者様の Amazon 出品用アカウントは一時的に閉鎖されました。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サービス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。

この措置が取られた理由

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「商品 の 真 贋 に 関 す る ご 連 絡」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>)

-- 規約・ガイドライン (<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>)

アカウントを再開する方法

出品用アカウントを再開するには、以下の情報をお送りください。

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または領収書のコピー。

-- 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の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](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、または申し立てが 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

残高と決済に関する詳細は、次のリンクより売上金の留保に関するポリシーをご覧ください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/help.html?itemID=9RA9LYBJ3QP27M6>

ご利用アカウントの未払い残高は、セラーセントラルのペイメントレポートからいつでもご確認いただけます。また、[disbursement-appeals@amazon.co.jp](mailto:disbursement-appeals@amazon.co.jp) にお問い合わせいただくことも可能です。

アカウントが誤って閉鎖された場合

商品の真贋に関する問題のご連絡が不当である、また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。

出品者様のアカウントのパフォーマンスは次のページでご確認いただけます。

[https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah\\_em\\_pq](https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah_em_pq)

また、Amazon 出品アプリのホーム画面で「アカウント健全性」を選択して確認することもできます。

-- iOS :

<https://itunes.apple.com/jp/app/amazon-seller/id794141485?mt=8>

-- Android :

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=ja\\_jp](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=ja_jp)

アカウントの健全性ページには、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。

-----  
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）

[2023 年 Amazon.co.jp 販売手数料と FBA 手数料の改定に関する通知]

【重要】 2023 年 Amazon.co.jp 販売手数料と FBA 手数料の改定について

平素より Amazon をご利用いただきありがとうございます。

2022 年には新型コロナウイルス感染症の影響が未だ続き、世界中で燃料価格の高騰やインフレ、景気後退などが懸念されています。こうした困難な時期のなか、本年も購入者様へよりよいお買い物体験をご提供くださり、販売事業者の皆様へ感謝申し上げます。

Amazon は人材、テクノロジー、輸送、インフラなどに投資とイノベーションを続けるとともに、販売事業者様と購入者様によりよいサービスをご提供できるよう、効率化とコスト管理に努めております。このたび、2023 年に実施する販売手数料とフルフィルメント by Amazon (FBA) 手数料の改定についてご案内いたします。

なお詳細は、[2023 年フルフィルメント by Amazon の手数料および販売手数料改定の概要](#)をご覧ください。

販売手数料（2023 年 3 月 1 日から適用）：

- [服&ファッション小物、シューズ&バッグ、ジュエリー](#)：現在のプロモーション料金が標準料金になります。
  - 服&ファッション小物：商品 1 点あたりの売上合計のうち、3,000 円以下の部分については商品代金の 12%、3,000 円を超える部分については商品代金の 8%。
  - シューズ&バッグ：商品 1 点あたりの売上合計のうち、7,500 円以下の部分については商品代金の 12%、7,500 円を超える部分については商品代金の 6%。
  - ジュエリー：商品 1 点あたりの売上合計のうち、10,000 円以下の部分については商品代金の 10%、10,000 円を超える部分については商品代金の 6%。
- その他の販売手数料は変更ありません。

フルフィルメント by Amazon (FBA) 手数料（2023 年 4 月 1 日から適用）：

- [FBA 小型軽量商品プログラム](#)：配送料（プログラム手数料）は、商品 1 点あたり 15 円引き上げます。
- [FBA 配送代行手数料](#)：
  - 標準サイズ区分 2 を、以下の 3 サイズに分割します。
    - 標準-2a（40cm 以下）：商品 1 点あたり 434 円
    - 標準-2b（50cm 以下）：商品 1 点あたり 465 円
    - 標準-2c（60cm 以下）：商品 1 点あたり 485 円
  - その他の FBA 発送手数料は変更ありません。
- [購入者返品手数料](#)：この手数料は廃止いたします。

FBA 在庫保管手数料：

- [在庫保管手数料](#)（2023 年 4 月 1 日から適用）：
  - 小型/標準サイズの商品（服&ファッション小物、シューズ&バッグを除く）については、手数料を引き上げます。
  - 服&ファッション小物、シューズ&バッグ、大型/特大サイズの商品については、手数料は変更ありません。
- [FBA 長期在庫追加手数料](#)（2023 年 4 月 15 日から適用）：
  - FBA 長期在庫追加手数料（旧称：長期保管手数料）の料金体系を変更します。365 日を超えて保管されている在庫に対する既存の手数料を引き上げ、271～365 日の間保管されている在庫に対し新たに追加料金を導入します。この変更は、2023 年 4 月 15 日の長期在庫の評価日に有効になり、2023 年 5 月 15 日に最初の請求が行われます。[長期在庫を確認](#)のうえ、ご対応ください。

**FBA 新商品特典プログラム（2023年3月1日から適用）：**

プログラムの一部特典に対して、親 ASIN あたりの対象商品数を増やし、対象期間を延長します。詳細は、[FBA 新商品特典プログラム](#)をご覧ください。

ホリデーシーズンにおける皆様のご健康とご繁栄をお祈りいたします。また購入者様によりよいサービスをご提供するため、Amazon とパートナーシップを継続いただけますことを心より感謝いたします。

Amazon 出品サービス

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）  
[特定商取引法（特商法）およびその他の法令に基づく表示のプログラムポリシーの更新に関する通知]

特定商取引法（特商法）およびその他の法令に基づく表示のプログラムポリシーの更新について

出品者様による適用法令順守についてさらなる明確性を提供するため、本年 2022 年 8 月 1 日を発行日として、特定商取引法（特商法）およびその他の法令に基づく表示のプログラムポリシーを変更いたします。

変更内容は下記のとおりです。

1. 「出品者情報の表示」セクション内の「お問い合わせ先電話番号：消費者からの問い合わせ対応等のための電話番号」、「販売業者名：大口・法人出品者：登記簿上の名称」、「販売業者名：個人出品者：戸籍上の氏名または商業登記簿に記載された商号」という文章は、それぞれ「お問い合わせ先電話番号：消費者からの問い合わせ対応等のために現に使用されている出品者自身の電話番号」、「販売業者名：法人出品者：登記簿上の名称」、「販売業者名：個人出品者：戸籍上の氏名」に置き換わります。

2. 「出品者情報の入力または変更」セクション内の「継続的に繰り返し出品されない個人出品者の場合、店舗名のみを表示するように設定できます。これを行うには、左上にある出品者のプロフィールをクリックします。出品者の情報ページが表示されます。「私は、特定商取引法で定める販売業者に該当します。に対していいえを選択します」という文章に続いて、「いいえを選択した場合も、出品者が対象であると判断される場合には、はいを選択いただき、特定商取引法において義務付けられている事項の表示をするようお願いする場合があります。」という文章が追加されます。

上記のプログラムポリシーは、[こちら](#)からご覧いただけます。