

# 2023年度 第6回モニタリング会合 アマゾンジャパン合同会社 発表資料

2023年9月19日  
アマゾンジャパン合同会社

# 目次

---

1. 提供条件等の情報開示
2. 苦情の処理および紛争の解決
3. 自社及び関係会社の優遇
4. アカウント停止の手続
5. 返品・返金の取扱い

# 目次

---

- 1. 提供条件等の情報開示**
2. 苦情の処理および紛争の解決
3. 自社及び関係会社の優遇
4. アカウント停止の手続
5. 返品・返金の取扱い

# 1. 提供条件等の情報開示

## 令和4年度大臣評価

提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないように、わかりやすく開示する取組・工夫が求められる。

### ・ 重要な規約・ポリシーをまとめたページを新たに作成

[セラーセントラル ヘルプ](#) > [規約、ガイドライン](#) > [出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧](#)

#### 出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧

Amazonでは、出品者やお客様に対して安心・安全で質の高い販売・購買体験を提供することを目指しています。そして、Amazonのポリシー、システムやツールは、この目標を念頭に設けられています。本ページは、amazon.co.jpでの出品・販売に際して適用される重要なポリシーについて、出品者が容易に確認し、また、内容を理解することができるようまとめたものです。なお、本ページは、出品者が遵守すべきポリシーを網羅的にまとめたものではなく、また、本ページに引用されている各ポリシーの内容に優先したり、各ポリシーの内容を変更するものではありません。出品者は、その責任において、適用ある法令、規約、ポリシーを遵守して出品活動を行うことが求められます。

##### 1. アカウント停止・終了、出品停止

Amazonでは、お客様に健全で安心・安全な取引環境を提供するため、出品者による規約違反等の行為があった場合、違反の程度・回数・内容等に応じて、出品者のアカウント作成をお断りしたり、出品資格の一時停止又は永久停止等を含む措置をとる場合や、出品者が特定の商品販売することを制限する場合があります。ここでは、アカウント停止等に至る可能性のある行為と、それぞれに対応するポリシーをいくつか紹介します（これらは代表例であり、これらに限定されるものではありません）。

##### 制限対象商品の販売

出品者が法令等に違反する商品販売した場合、Amazonは出品者による出品サービスの利用を直ちに停止し、または終了させることがあります。

#### 掲載した規約・ポリシーの一覧

1. アカウント停止・終了、出品停止
2. 売上金留保
3. 返品
4. 商品の表示順位
5. データへのアクセス
6. お問い合わせ

# 1. 提供条件等の情報開示

## 令和4年度大臣評価

提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないように、わかりやすく開示する取組・工夫が求められる。

- 各規約とヘルプページに、目次とナビゲーションパネルを追加

- セルフラーニングツール  
「Amazon出品大学」では、規約の理解を助けるトレーニング等を提供



# 目次

---

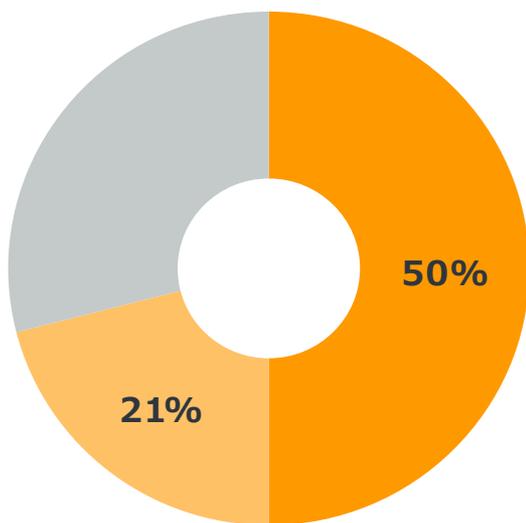
1. 提供条件等の情報開示
- 2. 苦情の処理および紛争の解決**
3. 自社及び関係会社の優遇
4. アカウント停止の手続
5. 返品・返金の取扱い

## 2. 苦情の処理および紛争の解決

令和4年度大臣評価

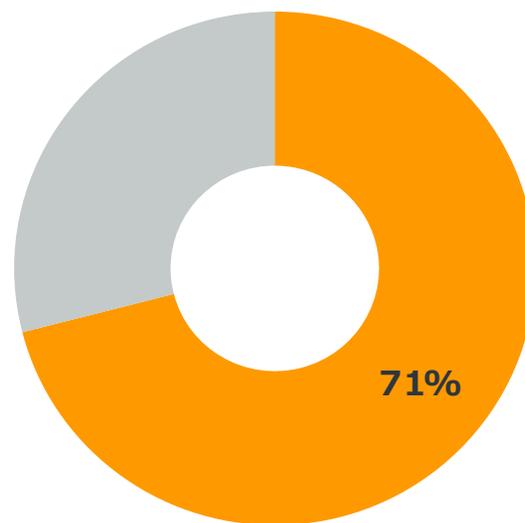
苦情処理・紛争解決に係る取組の客観的な評価に資する情報を積極的に開示することを期待する。

### 苦情の処理に要した期間



50%を24時間以内、  
71%を3日以内に解決

### 苦情対応に対する満足度



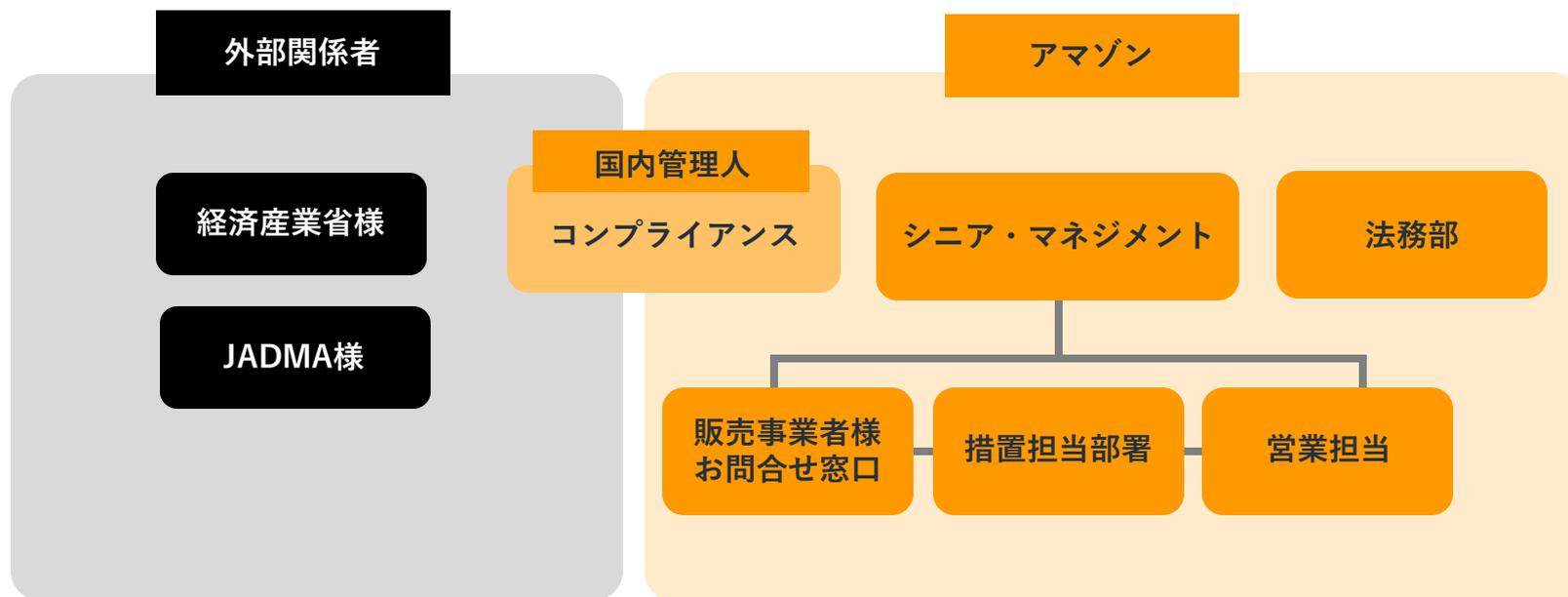
71%を販売事業者様にご満足いただく形で解決

## 2. 苦情の処理および紛争の解決

令和4年度大臣評価

苦情処理・紛争解決の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていくことが求められる。

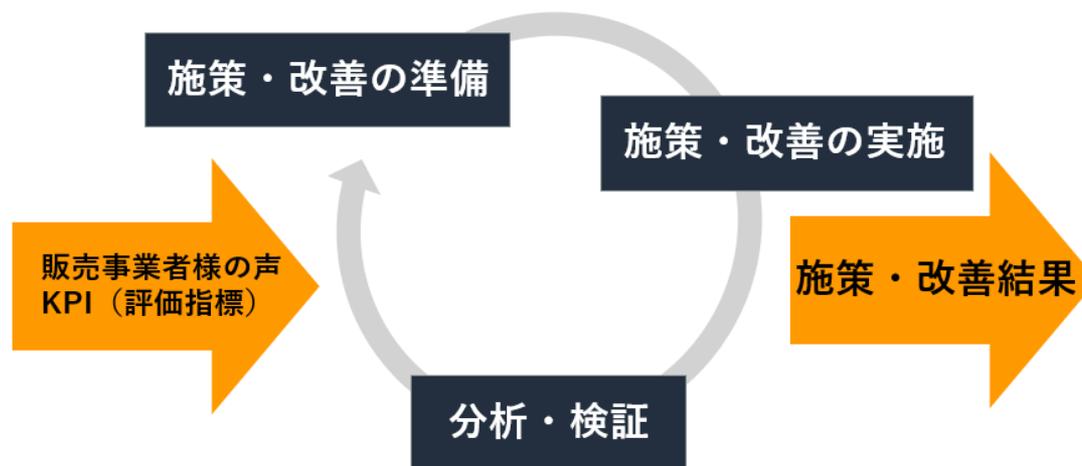
- 国内管理人は、外部関係者から寄せられた販売事業者様の声をもとに、社内関係部署と連携して、対応の改善を推進



## 2. 苦情の処理および紛争の解決

令和4年度大臣評価

苦情処理・紛争解決の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていくことが求められる。



### 販売事業者様の声・KPI（評価指標）の精査・分析

- 改善点やその原因の特定
- 改善策や具体的なアクション・プランの策定
- 具体的なアクションと担当者を決定
- マネジメントによる定期的な精査・進捗管理

## 2. 苦情の処理および紛争の解決

### 令和4年度大臣評価

- 所定のプランや通知文面を使用した対応が、利用事業者の声に繋がっている可能性もあり、今後とも継続的に、利用事業者とのコミュニケーションの質の改善に取り組んでいくことを期待する。
  - アマゾンによる返品判断について利用事業者から異議申立てが行われた場合、利用事業者と十分なコミュニケーションを行い、個々の事案に即した適切な解決を図ること
- 
- **販売事業者様からのお問い合わせに、チャットやEメール、電話にて迅速なサポートをおこなう専属の「テクニカルサポート」**
  - **テクニカルサポート担当者が使用する手順書や定型文の定期的な見直し**
  - **エスカレーションプロセスの見直し**
  - **テクニカルサポート担当者向けトレーニングの実施**

### 【トレーニング項目事例】

- 令和4年度の透明化法大臣評価を踏まえた改善点
- 改善が必要なコミュニケーション事例の紹介
- お問い合わせのエスカレーション方法

## 2. 苦情の処理および紛争の解決

### 令和4年度大臣評価

- 所定のプランや通知文面を使用した対応が、利用事業者の声に繋がっている可能性もあり、今後とも継続的に、利用事業者とのコミュニケーションの質の改善に取り組んでいくことを期待する。
  - アマゾンによる返品判断について利用事業者から異議申立てが行われた場合、利用事業者と十分なコミュニケーションを行い、個々の事案に即した適切な解決を図ること
- **テクニカルサポート担当者からボトムアップで改善の提案をできる仕組み**  
**「GEMBAプログラム」**  
**【GEMBAプログラムによる改善事例】**
    - 担当者の声：販売事業者様より「ブランド登録が完了したことを確認する方法は？」という質問をよく受けるが、回答の参考文例の用意がない  
⇒回答の参考文例を作成し、全テクニカルサポート担当者に周知
  - **販売事業者様のご意見等を集約し、各事業の改善に活用するための**  
**「VOS（Voice of Sellers）プログラム」**  
**【VOSプログラムによる改善事例】**
    - VOS「購入者様とのコミュニケーションに使用する参考文例が見つけにくい」  
⇒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

# 目次

---

1. 提供条件等の情報開示
2. 苦情処理・紛争解決に係る状況
- 3. 自社及び関係会社の優遇**
4. アカウント停止の手続
5. 返品・返金の取扱い

### 3. 自社及び関係会社の優遇

#### 令和4年度大臣評価

- 自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合はその正当性について、客観的に検証できるようなかたちで情報開示や体制整備を進め、その内容を説明していくことを期待する。
- 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性をどのように確保していくかについては、自社及び関係会社優遇に関する懸念への対応も含め、引き続き注視していく。

- **お客様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だけるようにすることが販売事業者様にとっても重要**
- **検索結果やおすすめ出品の仕組みは、お客様が欲しいと思われる商品・出品を自社・販売事業者様の商品・出品であるかにかかわらず上位に表示**

# 目次

---

1. 提供条件等の情報開示
2. 苦情処理・紛争解決に係る状況
3. 自社及び関係会社の優遇
- 4. アカウント停止の手続**
5. 返品・返金の取扱い

## 4. アカウント停止措置の手続

### 令和4年度大臣評価

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが求められる。
- 消費者等の利益を保護するための緊急的な対応であるとしても、セキュリティ等の事情に配慮しつつ、利用事業者において実質的に異議申立てができる程度に判断の理由を説明するなど、利用事業者との丁寧なコミュニケーションに努めることを期待する。

### • アカウント健全性ダッシュボード



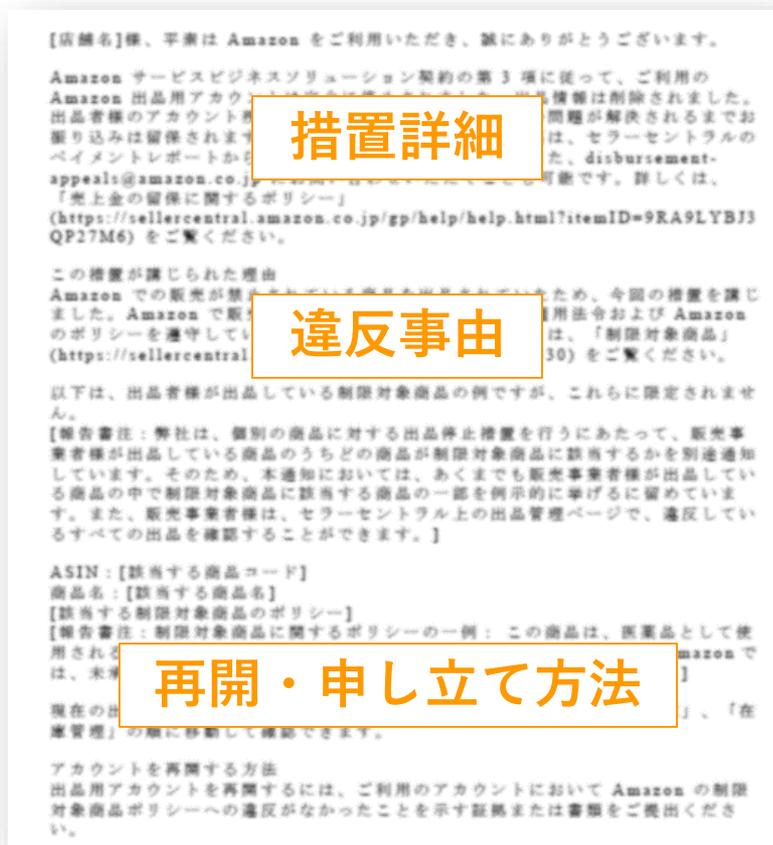
- 規約の遵守状況をわかりやすく表示  
出品停止等の措置が行われる前に、自ら問題を解決可能
- アカウント健全性に関する相談  
「今すぐ電話がほしい」ボタンを設置しており、すぐに電話での相談が可能

## 4. アカウント停止措置の手続

### 令和4年度大臣評価

消費者等の利益を保護するための緊急的な対応であるとしても、セキュリティ等の事情に配慮しつつ、利用事業者において実質的に異議申立てができる程度に判断の理由を説明するなど、利用事業者との丁寧なコミュニケーションに努めることを期待する。

- 出品停止等の措置に関する通知文を、措置の内容や違反事由がより分かりやすくなるよう見直し
- 出品再開に必要な対応について実施可能な方法をより具体的に説明



# 目次

---

1. 提供条件等の情報開示
2. 苦情処理・紛争解決に係る状況
3. 自社及び関係会社の優遇
4. アカウント停止の手続
5. **返品・返金の取扱い**

# 5. 返品・返金の取扱い

## 令和4年度大臣評価

- 個々の返品判断や返品情報の提供、異議申立てに関する取組について積極的にわかりやすく説明し、利用事業者の理解を促進すること
- 返品に関する補償制度の概要、補償水準の背景にある考え方、補償の実績等、返品に関する補償に関連する取組について、公表・説明すること

セラーセントラル ヘルプ > 規約、ガイドライン > 出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧

### 出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧

#### 3. 返品

お客様に対して一貫性のある購買体験を提供するために、販売者を問わず、amazon.co.jpで販売される同一の商品には同一の返品ポリシーが適用されます。そのため、出品者は、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する必要があります。ここでは、Amazonの返品ポリシーと、フルフィルメント by Amazon (FBA) または出品者出荷 (MFN) それぞれの場合の返品に関連するポリシーを紹介します。

#### 返品ポリシー

##### FBAをご利用の場合

##### FBAの購入者返品ポリシー

FBAでは、Amazonが出品者に代わって注文に対応し、返品処理を含むカスタマーサービスを提供します。Amazonは、Amazonの購入者返品ポリシーに基づいて、購入されたFBA商品が返品の対象となるかどうかを判断します。

##### FBA在庫の補てんポリシー

AmazonがFBA注文について購入者に返金する場合、出品用アカウントから返金額の一部または全額が引き落とされますが、商品が紛失または破損した場合など一定の場合には、FBA注文に対する補てんの対象となることがあります。

##### MFNをご利用の場合

##### 返品、返金、キャンセル、および申請 (MFN商品の場合)

お客様が、返品、返金又はキャンセルのリクエストを行った場合、出品者は返品管理のページで処理を行います。

返品・返金関連の規約を、  
出荷方法別 (FBA/自社出荷) に  
わかりやすく掲載

### 返品・返金関連の規約の主な内容

- 返品に関する基本的なルール
- 返金を行うまでのプロセス
- 補てんの可否
- 補てん額の算定方法
- 異議申立ての方法

## 5. 返品・返金の取扱い

### 令和4年度大臣評価

- アマゾンが定める返品条件（利用事業者が「フルフィルメント by Amazon サービス」を利用する商品に対してのみ一時的に適用するキャンペーンを含む）について、予め利用事業者に与える影響等も考慮して適切に設定していることを公表・説明すること

### 規約の設定・変更前のプロセス

- 変更理由や目的、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
- 様々なチャネルでのお知らせ
- 十分な予告期間の確保



セラーセントラル



モバイルアプリ



LINE



メール

- 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内容を確認可能



透明性・公正性の向上と  
不断の改善に取り組みながら

販売事業者様との相互理解の促進と  
ビジネスの成長を支援してまいります

ご清聴ありがとうございました

