

経済産業省
デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関する
モニタリング会合
2024年度 第7回 議事録

■ 開催概要

<日 時> 令和6年9月11日(水)10:30～11:30

<場 所> オンライン開催 (Teams)

■ 出席者

<委員> (座長以下 50 音順)

岡田座長、黒田委員、武田委員、百歩委員、平山委員、若江委員

<オブザーバー>

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 岸原専務理事

一般社団法人ECネットワーク 沢田理事

公益社団法人日本通信販売協会 万場専務理事

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 和知 ICT 委員会委員長

<関係省庁>

公正取引委員会 経済取引局 総務課 デジタル市場企画調査室 稲葉室長

消費者庁 取引対策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 落合室長

総務省 情報流通行政局 参事官室 元山統括補佐

総務省 総合通信基盤局 利用環境課 小玉課長補佐

<デジタルプラットフォーム提供者>

アマゾンジャパン合同会社

法務部 リーガル ディレクター (国内管理人) 今城氏

法務部 コーポレートカウンセラー 高畑氏

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 渋谷審議官、岩谷デジタル取引環境整備室長

■ 議事次第

1. 開会
2. 議題
 - ・ デジタルプラットフォーム提供者からのヒアリング
アマゾンジャパン合同会社
3. 閉会

■ 配布資料

資料 1	アマゾンジャパン合同会社提出資料（発表資料）
資料 2	アマゾンジャパン合同会社回答
参考資料 1	特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書（抜粋） アマゾンジャパン合同会社（第 1 回会合提出資料）

■ 討議

○岩谷室長　それでは、お時間になりましたので、始めさせていただきたいと思います。ただいまよりデジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合の第 7 回会合を開催させていただきます。

委員、オブザーバー、関係省庁及び指定事業者の皆様方には御多忙のところ、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

なお、本日は伊永委員が御欠席となっております。

本日はアマゾンジャパン合同会社様よりヒアリングということで、Amazon様より、法務部のリーガルディレクターで国内管理人である今城様及び同じく法務部のコーポレートカウンセラーである高畑様にお越しいただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

本日のヒアリングは、冒頭のAmazon様からのプレゼンについては公開、その後の質疑応答については非公開にて開催させていただきます。議事録を会合後に公開いたします。

それでは、司会は座長の岡田先生にバトンタッチしたいと思います。岡田先生、どうぞよろしくお願いいたします。

○岡田座長 ありがとうございます。座長の岡田でございます。

早速ではございますが、本日の議事に移らせていただきます。本日はAmazon様からのヒアリングを予定しております。最初に10分程度でAmazon様から御説明をいただき、その後に質疑に移らせていただきます。説明が10分を過ぎましたら、事務局より御連絡させていただきます。

それでは、Amazon様、御説明をお願いいたします。

○Amazon（高畑） アマゾンジャパン合同会社法務部の高畑ゆいと申します。本日は御説明の機会を頂戴し、誠にありがとうございます。

本日は弊社から1点目として、透明化法に基づく大臣評価を踏まえた弊社の取組状況、具体的には、販売手数料に関する分かりやすさの改善、アカウント停止関連の取組といたしまして、アカウント健全性評価のリニューアル、そして、アカウント停止等の措置に関する情報開示について御説明させていただきます。

また、2点目といたしまして、本ヒアリングに向けて事前に頂戴しておりました御質問への御説明として、データ利用、アカウント停止、ランキング等の不正操作対策についてお話しさせていただきます。

各論に入る前に、弊社の透明化法の体制について簡単に御説明させていただきます。

弊社ではコンプライアンス遵守のための専属チームが中心となって透明化法の対応を進めておりましたが、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て、このチームの独立性を強化するとともに、諸内外の関係者の皆様との調整を適切に実施し、より客観的な視点で改善を推進できるよう、今年5月からこのチーム及び国内管理人の役割を法務部へと移管いたしました。

それでは、本題の1つ目である大臣評価を踏まえた弊社の取組状況について、今年5月の定期報告書以降の状況にも触れながら御説明させていただきます。

まずは販売手数料に関する分かりやすさの改善についてです。

今年2月の大臣評価では販売手数料の設定、変更に関し、販売事業者様への丁寧な説明や真摯な対応を行うよう、評価をいただいております。また、今年8月には経済産業省様より、販売手数料についてさらなる改善を行うよう、勧告をいただきました。

まず前提となる仕組みといたしまして、弊社では商品が販売された際に販売手数料を頂いておりますが、それぞれの商品を文房具、オフィス用品、家具などといった手数料カテゴリーに分類し、カテゴリーごとに異なる手数料率を設定しております。そして、それぞれの商品がどの手数料カテゴリー

に分類されるかは弊社が決定しております。

なお、商品登録の際、販売事業者様で御登録いただくブラウズノードというものがございますが、このブラウズノードは、弊社のストア上でお客様が商品を探しやすくするために表示の便宜上設定いただくものであり、手数料カテゴリーとは一致しないこともございます。

弊社では、これまでも販売事業者様向けに規約やヘルプページ等でこれらの点について御説明を行っておりましたが、今回の大臣評価や勧告を踏まえ、今後、販売事業者様向けの開示や通知等の中でこれらの点をさらに周知し、明確に分かりやすくお伝えできるよう、改善を検討しております。

また、大臣評価に関連する取組といたしまして、今年の5月には各商品に適用される手数料カテゴリーがより分かりやすくなるよう、手数料カテゴリーのガイドラインという新たなガイドラインを公表いたしました。このガイドラインでは、各手数料カテゴリーに分類される具体的な商品例を幅広く掲載することで、販売事業者様の商品にどの手数料カテゴリーが適用されるのか、従前よりも容易に御確認いただけるようにしました。

また、今年8月の勧告も踏まえ、昨日付で各手数料カテゴリーを定義、分類するに当たっての基本的な考え方について、ガイドライン上にさらに説明を一部追加いたしました。今後も販売事業者様から寄せられる御相談内容等を踏まえ、適宜改定を行う予定です。

次に、弊社のアカウント停止関連の取組について御説明いたします。

今年2月の大臣評価では、弊社によるアカウント停止等の措置について適正なプロセスを確保し、販売事業者様への説明などの取組をさらに進めるよう評価をいただいております。Amazonでの販売に当たっては、販売事業者様に様々な規約等を遵守していただく必要があり、違反があった場合、違反の程度などに応じて出品停止やアカウント停止などの措置が行われる場合もございます。

そこで、Amazonでは、アカウント健全性評価というプログラムにより、規約の遵守状況等を販売事業者様にお示ししております。

こちらの画面が、そのアカウント健全性ダッシュボードのサンプルページです。セラーセントラルのアカウントのページからアクセスいただくことができます。

従来、こちらのダッシュボードでは、緑、黄色、赤といった色分けをするなどして、アカウント健全性評価をお示ししてまいりました。弊社ではアカウント健全性の状況について、より透明性のある情報を御提供すべく、昨年9月にこのアカウント健全性評価の機能をリニューアルいたしました。これにより、従前の色分けによる表示に加えて、ゼロから1,000までのスコアでも状況を表示し、リアルタイムでさらに分かりやすく健全性を御確認いただけるようになりました。また、これらのスコア

の算出方法や回復方法についてもセラーセントラル上で御案内しております。

なお、アカウント健全性評価に影響を与える規約等の違反がある場合には、ダッシュボード上でそれぞれの違反の健全性への影響の程度を御確認いただくこともできます。違反の程度は低、中、高、重大の4つに分かれており、これらの分類を基に影響が最も大きい違反から優先的に御対応いただくことができます。

次に、今年の大企業評価を受け、定期報告書では、アカウント停止等の措置に関する弊社の考え方についてもより詳しく御説明しております。弊社では、措置の必要性及び妥当性を慎重に評価し、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とどめるため、措置の正確性をモニタリングするなどして、日々改善に努めております。

他方で、弊社はお客様、販売事業者様、その他の関係者の皆様を不正行為から守るためには、迅速に措置を講じることもまた重要と考えております。弊社によるアカウント停止等の措置は、弊社ストアにおける出品や商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、そのような措置を通じて、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、その他の関係者の皆様から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るものと考えております。

なお、措置の正確性に関連して、経済産業省様と委員、オブザーバーの皆様に対しては、定期報告書において、アカウント停止措置に対する申立てを受けて措置を解除した割合についてもデータを開示させていただきました。

次に、本ヒアリングに向けて、事前に頂戴しておりました御質問の中から、経済産業省様より御要望いただいております御質問に関して補足させていただきます。

まず、御質問事項の4-4として、データ利用に関する御質問をいただいております。弊社では、集計されたデータを、販売事業者様に提供する推奨事項や分析を強化する目的、また、詐欺的行為を検知し、お客様と販売事業者様を保護する目的、お客様や販売事業者様のための新たなツールやサービスを開発する目的などに使用しております。

また、弊社は、集計データを用いて、Amazonストアにおいて販売されるあらゆる商品についての価格、評価、カスタマーレビューや商品のランキング、人気度など、お客様と販売事業者様に豊富な情報を公開しております。

次に、アカウント停止等に関連して幾つか御質問をいただいております。

まず、御質問の5-1-1、アカウント健全性評価のリニューアルによる成果についてですが、1つの

指標といたしまして、アカウント健全性を所管する部署の担当者から連絡を受けた大口出品プランを御利用の販売事業者様の中で、実際の措置を回避することができた方の割合は、リニューアル後に上昇しております。

なお、経済産業省様と委員、オブザーバーの皆様には、別途書面による回答の中で、具体的なパーセンテージについても御説明させていただきました。

アカウント健全性評価をリニューアルしたことで、違反の内容やその対処方法が従前よりさらに明確になり、措置の回避に向けた販売事業者様による御対応が促進されたことが、この割合の上昇の大きな要因であると考えております。

次に、御質問の5-1-2、アカウント停止等の措置に理由のないことが判明した場合の金銭的補償についてですが、アカウント停止等の措置については、販売事業者様からの異議申立てを受け付け、再度精査、検討した上で再開が可能であると判断した場合は、可能な限り速やかに元の状態に回復させております。

もっとも、アカウント等を再開する場合であっても、申立ての際に提出された新たな資料等により、措置を講じる根拠となった疑いが事後的に解消される場合や、販売事業者様が違反を認めた上で規約を理解し、今後これを遵守することができる旨を示す十分な情報を提供した場合などが多く、措置の根拠となる当初の合理的な疑い自体が否定されるものではないため、アカウント停止等の措置に対する金銭的な補償は原則として行っておりません。もっとも、損害賠償請求が行われた場合には、個別の事情を精査した上で対応しております。

そして、御質問の5-1-3、権利侵害告知において誤った措置を防止するための判断プロセスについてですが、弊社では知的財産権侵害の申告が行われた場合、申告者が虚偽の申告を行っている疑いがないか、登録されている権利に基づく申告の場合は、申告に対応する権利の登録があるかなどについて確認を行っております。

最後に、御質問の7-6、表示順位等の不正操作を検出するための取組についてですが、弊社では、販売事業者様が御自身の出品商品を注文することや、虚偽または不正な注文を第三者に依頼することを含め、売上ランキングを意図的に操作することを禁止しております。弊社では、このような不正行為を常にモニタリングし、そのような行為が発見された場合には、販売事業者及び出品商品に対して、しかるべく措置を講じております。

頂戴しておりました御質問への御回答は以上となります。その他の御質問への御回答を含め、詳細につきましては、事前に提出した書面での回答を御参照ください。

Amazonからの御説明は以上となります。本日はお時間をいただきまして、誠にありがとうございます。引き続き透明性・公正性の向上及び相互理解の促進に取り組んでまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願いたします。

○岡田座長 Amazon様、御説明ありがとうございました。

それでは、配信はここまでといたします。

それでは、これから質疑、意見交換に移ります。まず委員の皆様から順番に御質問、または御意見をいただきたいと思ひます。私のほうから名簿順に指名をさせていただき、その後、オブザーバーの皆様を指名させていただきます。今回は各委員からの御質問ごとにAmazon様より御回答をいただくという流れで進めたいと存じます。

なお、発言されない場合、もしくは回答の必要がなく、御意見のみの場合は、その旨、御発言ください。

時間の関係上、お1人様からの御質問は2分程度に収めていただき、Amazon様からの御回答も1回2分程度に収めていただくようお願いいたします。

では、名簿順ということで、最初に、まず武田委員から御発言をお願いいたします。

○武田委員 私からは2点、意見を述べさせていただきます。質問ではありません。

1点目は、8月2日付の提供条件等の開示に関する勧告、これは大変重いものであると思っております。昨日、ガイドラインの説明に追加をなされたということでございますけれども、それを含めて、今後の対応が注視されていくことと思ひます。手数料等の透明性確保は透明化法の最も重要な柱でありますので、利用事業者の声等をよく聞いていただきまして、真摯な対応を継続してお願いしたいと思ひます。

2点目ですけれども、不正行為の取締りについてです。鋭意、対応を取られているということを確認しつつも、なお不十分と考える利用事業者が総体的に多いようでありますので、こちらについても引き続き対応をお願いしたいと思ひます。

以上となります。

○岡田座長 ありがとうございます。コメントということで承りましたが、もしAmazon様から何かレスポンスがありましたらお願いいたします。

○Amazon（今城） Amazonの法務部で国内管理人を務めさせていただいております今城と申します。よろしくお願いたします。

武田先生、貴重な御意見ありがとうございます。弊社としても、8月2日に経済産業省様からいただいた勧告については重大なものを受け止めており、真摯に改善に取り組んでまいりたいと思います。

おっしゃるように、販売手数料というのは、出品者様の販売戦略や販売活動に大きな影響を及ぼす事項ではございますので、今後もさらに透明性、公正性を向上させていけるよう、弊社の中で引き続き改善に取り組んでまいりたいと思います。

2点目の不正行為につきましては、またほかの御質問でも御指摘いただいておりますが、弊社としても様々な改善に努めてはいる状況ですが、出品者による不正行為の検知というのはなかなか難しいところもありまして、我々が管理を強化すれば、またその抜け道を探して新たな不正行為に取り組むといったようなことも多々起きております。我々としてはいちごっこではあるのですが、引き続きその改善に努めて、善良な出品者様に安心して販売していただけるような環境の整備に努めてまいりたいと思います。御意見ありがとうございます。

○岡田座長 ありがとうございます。では、続いて、百歩委員から願いたします。

○百歩委員 私からはコメント1点と質問1点になります。

最初に、コメントをお伝えいたします。報告書には対応した措置と、なぜその措置を行ったのか、措置が適切で有効と考える理由が明記されていますので、どういう考えの下で御社が対策を行っているのかがよく分かるものになっていると感じました。それぞれの措置も自主性を持って進めていただいていると思います。今後は次のステップとして、その報告書の内容どおりに実践されているのかという観点で、重要な項目については外部検証の目線もあるとよいのではないかと考えます。

続きまして、質問です。報告書で申し上げますと、6ページになります。前年度における苦情の主な類型が記載されています。今回の報告では、商品の表示や出品関係が67%、注文、梱包、搬送関係が16%、アカウントの登録、ログイン、設定関係が8%、広告、付加的サービス関係が2%という記載がありました。前回の報告を見ますと、上から54%、26%、7%、3%ということで、上2つの項目の割合が前回と今回とで10%以上大きく変わっています。

全体の割合なのでどちらかが上がれば、どちらかが下がるというものの、例えば、数字が下がった

のは何らかの対策の効果なのか、あるいは、数字が上がったのは新たな課題が出たのか、対策が不十分なところがあったのかなど、傾向を分析されていることがあれば教えていただければと思います。

以上です。

○Amazon（今城） ありがとうございます。最初の御意見につきましては、ほかの委員の先生方からも御意見をいただいておりますとおり、次のステップとして、報告書で説明している内容がちゃんと実効性を持って実施できているかという点について、我々としても可能な限りの情報開示というものを含め、今後とも検討してまいりたいと思います。今の時点でどういった情報を開示できるかということはこの場では申し上げられないのですが、引き続き弊社内で検討させていただきたいと思っております。

2点目については、大変申し訳ないのですが、弊社内の関連部署と詳細に調査をした上で、どういった傾向が見られるのか、何か我々の対策に穴があって、商品の表示や出品関係のパーセンテージが上がっているとか、また、我々が行った措置等によって、販売事業者様の苦情が増えているのかといったようなところについては、精査をした上で別途報告させていただきたいと思っております。すみません。この場で詳細なデータを持ち合わせておりませんので、持ち帰らせてください。申し訳ありません。

（※事務局注：会合後、Amazonより、『弊社では、苦情の分析・評価の精度を高め、お客様と販売事業者様により良いサービスを提供できるよう、各苦情の傾向や件数の変化等についてはモニタリングしておりますが、定期報告書に記載した各類型が占める割合に着目した形での分析等は行っておりません。』との補足説明があり、その後の分析結果として、『2023年度の主な苦情タイプの割合について、2022年度と比べ、商品の表示や出品関係の苦情が54%から67%に増加し、注文・梱包・配送関係の苦情が26%から16%に減少しました。商品の表示や出品関係については、2023年9月に「アカウント健全性評価」のリニューアルを行うにあたり、販売事業者様が未解決の規約違反に積極的に対応し、アカウントの健全性を維持または改善できるよう、リニューアルを行う90日前からプレビュー期間を設けるとともに、未解決の規約違反により今後アカウント停止のおそれのある販売事業者様に対する事前のご連絡等を行いました。その結果、アカウント停止措置を回避するため、出品に関する規約違反に基づく個々の出品停止措置に対する販売事業者様からの異議申立てが一時的に増加したことが、商品の表示や出品関係の苦情の割合が増加した主な要因であると考えております。注文・梱包・配送関係については、一定の注文方法の再配達プロセスの改善、FBAで納品する場合のユーザーインターフェースの改善等が、苦情の件数及びその割合の減少に繋がった可能性があると考えております。』との

補足説明があった。)

○百歩委員　いいえ、とんでもないです。よろしく申し上げます。

○岡田座長　ありがとうございました。では、続きまして、黒田委員から御発言をお願いいたします。

○黒田委員　大変面白い試みをされているのと真摯に取り組まれていることはよく分かりました。アカウント健全性評価について、これは非常に興味深いものだと思いますのですが、ダッシュボードで表示される情報についてはセラーさんが自分自身の評価を見ることができるだけになっているように思います。この情報を消費者サイドに提示しないのはなぜかということについて質問をさせていただきます。

以上です。

○Amazon（今城）　ありがとうございます。アカウント健全性のダッシュボードに表示されているものは出品者様にどういった規約の違反があるかといったような情報、かなり機微な情報が掲載されておりますので、そちらについて消費者に開示するといったことは現状考えておりません。それは販売事業者様の販売活動をいたずらに阻害してしまうおそれもありますし、また、弊社が行っている、許容している規約違反とかに対して、消費者のほうから、いや、違反が1つでもあるのであれば、例えばアカウントを停止すべきといったような声が上がったりといったようなことで、いたずらに購入者である利用者側と販売事業者側の紛争や、Amazonのいろいろな対応の是非についての議論が炎上するといったようなリスクもあり、弊社としては開示するべきではないと考えております。

○黒田委員　理解しました。消費者に対する情報としても有益なものも若干あるかなと思いましたが、今後、さらなる活用をしていただければと思います。ありがとうございました。

○Amazon（今城）　ありがとうございます。いただいた御意見は弊社内でも真摯に受け止めて改善を検討させていただきたいと思っております。

○岡田座長 では、続いて、平山委員からお願いいたします。

○平山委員 平山でございます。アカウント停止及び出品削除並びに売上金留保についてお尋ねします。本日の配付資料2番の回答書では、質問番号5-1-3及び5-2-3です。

まず、アカウント停止等についてですが、権利侵害告知をめぐって出品者間の訴訟が生じていることは、裁判所が公開している裁判例データベースなどにおいても明らかであると承知しております。出品者にとっては重大な問題である可能性があるもので、裁判も起きているのではないかと推察するところですが、御社におかれては、裁判の件数、内容、結論について、情報を把握されていますでしょうか。また、裁判所から情報提供要請、例えば調査嘱託などが行われた場合にはどのような対応をする方針をお持ちでしょうか。

次に、出品停止に先立って、権利侵害をしていると名指しされている出品者から言い分を聞くことをしておられるでしょうか。本日の発表資料の12枚目に健全性評価のダッシュボードのサンプルが表示されていました。こちらを見ますと、アカウント停止前に申立てなどを行うことができるようになっているものと理解しましたが、全ての出品について、出品を削除しましたという表示が行われていますので、出品を削除する前の段階では出品者に言い分を言わせるという手続が設けられていないようにも見たのですけれども、いかがでしょうか。御社において、言い分を聞くということについてどのような方針をお持ちでしょうか。いろいろ不正行為があるということは承知していますけれども、方針を伺いたいと思いました。

次に、質問番号5-2-3の売上金留保についてです。売上金留保について、御社からの御回答を見ますと、お客様の保護、第三者の権利の保護などを目的としているという回答をいただいております。留保した売上金はお客様の保護に用いられるのかなと思いましたが、具体的には何を意味しているのでしょうか。例えば、留保した売上金をお客様への補償、返金に用いるということはあるのでしょうか。そうでなければ、保護とは何を指すのでしょうか。返金や補償の実績がありましたら、その実績の件数、金額などをお示しいただけたら安心できますのでお願いします。

また、お客様の側からAmazonに対して、例えば出品者がお金を返してくれないからAmazonが返してくださいという請求をお客様がAmazonに対して行い、売上留保金が充てられるということがあると思いますと、お客様がAmazonに電話をかけたり、メールをしたりするお問合せの窓口や手続は整備されているのでしょうか。このことについても教えていただきたいと思います。

以上です。

○Amazon（今城） ありがとうございます。まず、権利侵害の告知をした出品者と実際に告知を受けて商品の取下げが行われた出品者との間での訴訟についてですが、弊社のほうではそのような訴訟について、トラッキングなするといったことは行っておりません。特段、例えば訴訟の結果、申告が誤りだったといった判決が出たといったようなことで、またその取下げを受けた出品者から販売再開を求められるようなケースがあれば、そちらに対応することはありますが、我々のほうで訴訟について監視等を行っているということはありません。

裁判所からの調査囑託についても御質問をいただきましたが、透明化法の施行以降、裁判所からそのような調査囑託を受けた例はないと理解しております。

2点目、権利侵害告知があった場合に出品者の言い分、特に申告を受けた側の出品者の言い分を聞くことを行っているかという御質問については、Amazonとしては、権利者が権利行使をするということですので、基本的には権利者と出品者間の問題であると理解しております。Amazonとしては侵害について判断できる立場にないため、基本的には出品を停止した上で、両当事者の間で御解決いただくという対応を行っております。

もちろん、実際に権利侵害告知を受領して、商品の出品停止等を行うに当たっては、Amazonが把握している中で、侵害告知を行った人が不正行為、弊社ではアビュースと呼んでいますが、不正な意図を持って侵害を告知している可能性がないかといったようなチェックはしておりますし、また、そのようなおそれがある場合については、侵害告知自体を却下するといったような対応もしていますが、基本的に侵害品かどうかというのはAmazonでは判断できないために、Amazonとして把握できる情報で不正な申告の疑いがないと判断できる場合については、当事者間で解決していただく対応を行っております。

売上留保に関する御質問についてですが、留保された売上げというのは、平山先生がおっしゃられたとおり、基本的にはユーザーへの補償のために使用しております。

ユーザーからAmazonに対しての補償、返金を受けたい場合の請求手続や窓口についての御質問についてですが、不正な出品に関してのお客様からのクレームというのは、基本的には出品者様とお客様との間の取引であるため、Amazonに補償を求めるための特別な窓口というのは設定しておりません。

ただ、カスタマーサービスにおいては、そのような問合せも含めて全て対応しておりますので、お客様からカスタマーサービスを通して、そのような請求をしていただくことは可能です。実際にそのような請求を受けた場合、Amazonから購入者に対して何らかの補償等を行うかという点については個

別事例を詳細に調査した上で判断をしております。

回答としては以上になります。

○平山委員 御社の立場がどのようなものであるか理解しました。ありがとうございました。

○岡田座長 ありがとうございました。では、続いて、若江委員から御発言をお願いいたします。

○若江委員 ありがとうございます。3点ほどあるのですが、まず集計データの関係で、一昨年の説明では固有データと集計データのうち、集計データのほうは原則として御社内で利用され、可能だというように書いてあったのですが、先ほどの御説明だと集計データの利用目的も制限されているような感じだったと思うのですが、認められている目的とか、利用する部門みたいなものをもう少し詳しく教えていただきたいなと思いました。

あと、もし一昨年の回答の後、集計データの取扱ルールが変更されたのだとしたら、変更の前と後の差みたいなものも教えていただきたいなと思っています。

それと、販売事業者も一定の集計データにアクセスできると書いてありまして、Amazonが利用できる集計データと販売事業者もアクセスできる集計データの差を教えていただきたいと。これが1点目です。

あと、2点目が競争力のある価格の関係なのですが、質問番号だと8-3になりますが、去年の大臣評価の中で早急な対応をしてくださいと書いてありましたけれども、具体的に何か対応がなされたのかどうか教えていただきたいと思います。

競争力のある価格はセラーセントラルとかを見ますと、必ずしもお勧めの出品表示枠に表示するための必須条件ではないように見えたのですが、もし競争力のある価格ではなくなっても、おすすめ出品情報の枠から外れないケースもどのくらいあるのかみたいなことを教えていただければいいなと思いました。

あと、この仕組みというのは欧州とアメリカでも日本と同じようにあるのか。自動価格ツールも欧州とアメリカでも全く同じようなものがあるのかどうかということも教えていただきたいです。

3点目が閲覧履歴や購買履歴とかレビューその他、ユーザーデータに対応した価格設定やポイント変動などのいわゆるパーソナライズドプライシングを実施しているかどうか。もし実施している場合にはその内容と導入店舗とか、そういったものを教えていただきたいと思っています。よろしくお願

いします。

○Amazon（今城） ありがとうございます。1点目の集計データの使用については、冒頭の説明でも申し上げたとおり、弊社では集計データを出品者に提供する推奨事項や分析の強化や詐欺的行為を検知するシステムなどの購入者や出品者を保護するためのシステム、購入者や出品者のための新たなツールやサービスの開発といったような目的で使用しておりまして、その目的に関連する部署が使用するという形になっております。

○若江委員 限定しているということですね。今おっしゃられたものだけに限定しているという理解でよろしいですか。

○Amazon（今城） そうですね。今申し上げたような正当な目的での使用をするというような定めになっております。

○若江委員 はい。

○Amazon（今城） 販売事業者様に対しては、例えばAmazon出品コーチという機能がセラーセントラルで提供されておりまして、お客様が関心を持った商品の情報とかに基づいた出品推奨商品とか、売上動向などを基にした週ごとの推奨商品など、集計データに基づく様々な弊社の分析等を基にした情報を提供しておりますので、集計データは豊富な形で販売事業者様にも提供させていただいております。

集計データの取扱ルールの変更の有無に関しては、基本的に一昨年のお返答以降、集計データの取扱ルールについての変更は、日本においては行っておりません。

2点目の質問に移ります。競争力のある価格設定についての御質問の回答ですが、まず競争力のある価格というものがどのような仕組みになっているかというところについて誤解があるようなので、そこからお時間をいただいて説明させていただきたいと思っております。

まず、おすすめ出品として掲載されるための資格と、おすすめ出品としてどの出品が掲載されるかというのは別の段階の話になります。前者の基準については、御質問でも引用いただいた大口出品であって、パフォーマンス指標を満たしていて、一定の注文数のある出品者様。これはあくまでも出品

者様単位で、おすすめ出品に掲載されるための資格があるかというのを判断しております。

おすすめ出品に掲載される資格がある出品者様に出品していただいているオファーの中から、どのようにおすすめ出品として掲載されるものが選ばれるかという点に関しては、価格や配送スピード等、弊社セラーセントラルで出品者にも公開している要素をベースに、お客様が全ての出品を比較した場合に選択するであろう出品を予測しておすすめ出品を選んで掲載しております。

おすすめ出品の利用資格というページに、他の購入サイト等の販売資格と比較して、競争力のある価格が提供されていない場合には、当該商品の商品詳細ページにおすすめ出品が表示されない場合がありますとありますが、そちらの機能については、出品されている特定の商品について競争力のある価格が提供されている出品が1つもない場合には、おすすめ出品の枠がその商品ページには表示されないといったような機能になります。

どの出品も競争力のある価格が提供されていないため、その機能が発動した場合には、おすすめ出品ではなく、そちらの該当するところに、「すべての出品を見る」というボタンが表示されまして、そちらの「すべての出品を見る」というボタンをクリックしていただくと、Amazon上の全ての出品を閲覧して、お客様が選ばれる出品から購入していただくことができるような仕組みになっております。

このようなおすすめ出品の仕組みについては、アメリカやヨーロッパについても基本的には導入されております。また、価格の自動調整のツールについても、販売事業者様に提供させていただいておりますが、そちらも日本を含めて、アメリカやヨーロッパにおいても基本的に任意のサービスとして提供させていただいております。

最後に、パーソナライズドプライシングに関しての御質問をいただいておりますが、時間が限られていたので、現状把握できている範囲での回答をさせていただきたいと思いますが、まずユーザーに応じて価格を変動させるようなケースは、日本では確認できておりません。

また、ポイントとかをユーザーに応じて変更するといったような施策については、例えばお客様によって、ポイントの最大付与数が異なるキャンペーンを限定的に行ったケースは確認できていますが、こちらのキャンペーンについては弊社の原資で、Amazonの直販の商品と出品様の販売されている商品の両方を対象として付与するといったような取組として行ったような事例はございません。

回答としては以上になります。

○若江委員 それはいつ頃やって、継続してやられているのですか。

○Amazon（今城） 継続してとか日常的に行っているものではなくて、現状、私のほうで確認できた範囲で、時限的に行ったような事例はあります。

○若江委員 分かりました。後でちょっと追加で文書で質問をさせていただくかもしれません。よろしく申し上げます。集計データで外国では見直しをしたというようなお話でしたけれども、これも後でいいので、もうちょっと詳細を教えてくださいと思います。

（※事務局注：会合後、別紙1のとおり、若江委員から追加質問が提出され、Amazonから回答が提出された。）

○Amazon（今城） はい、承知いたしました。

○若江委員 ありがとうございます。

○Amazon（今城） ありがとうございます。

○岡田座長 ありがとうございます。それでは、また別途書面にて御質問ということで、御回答のほうも併せてよろしくお願ひいたします。

続きまして、オブザーバーの皆様から御発言をお願いいたします。最初に、岸原オブザーバー、お願いいたします。

○岸原オブザーバー それでは、まず意見として、今回、Amazonさんのほうからプレゼンされた内容で、基本的な考えというところで、ユーザーの保護と利用者の正当な活動のバランスが考慮されていることはとても重要だと思いました。その一環として、アカウント健全性の評価は段階的なエンフォースメントプロセスが実現されており、出品事業者が対応も？理解できるため、とても素晴らしい取組だと思いますので、今後も進めていただければと思います。

その上で、質問については3点、お願いいたします。

違反事由についての具体的な説明は悪用される可能性が高まるため、セキュリティー上難しいという意見についてどのように考えられますでしょうか。

2点目、エンフォースメントや誤った措置において、ユーザー及びディベロッパーに透明性を確保

するために必要性に応じた説明責任を履行することが重要だと考えますが、この点に関してはいかがでしょうか。

最後に、アカウント停止等の処置に対する金銭的な補償は原則として行っておりませんとの回答がありました。御社の誤った処置において、ディベロッパーから補償の申出があった場合は、補償の可否は別として、協議に応じていますでしょうか。

以上3点になります。

○Amazon（今城） ありがとうございます。まずいただいた御意見については、貴重な御意見として、また、今後ともアカウント健全性の評価の機能の改善に努めてまいりたいと思います。

御質問いただいた3点のうち、まず違反に対しての説明についてですが、どういった違反に基づいて、我々が措置を取ったかといったようなところについては、基本的に、概要については販売事業者様にも説明させていただいております。ただ、どのようなシグナルというか証拠を基に、そのような措置を行ったかといったようなレベルの説明に関しては、やはり弊社のほうでどういった形で不正行為を検知しているのかを様々な異議申立てを通して把握することにつながって、結果的に迂回するような行為を誘発するために、そのような詳細なレベルでの説明というのは控えさせていただいているというのが弊社としての立場となります。

次に、誤った措置を取った場合の説明については、当然異議申立てに基づいて、弊社のほうで調査した結果、誤った措置であるというように確認できた場合については、販売事業者様にも丁寧な説明をするよう努めておりますし、また、次の御質問だと思うのですが、その中で補償をすべきといったような協議を希望される場合にはそのような協議にも応じた上で、弊社として個別の事案の事実関係等に照らして、適切な形で販売事業者様にも御納得いただけるような形での解決に努めております。

以上になります。

○岸原オブザーバー ありがとうございました。

○岡田座長 ありがとうございました。では、続いて、沢田オブザーバー、お願いいたします。

○沢田オブザーバー ありがとうございます。質問事項1-4につきまして、添付資料1で詳細に御回答いただきまして、ありがとうございます。これについて3点、質問と提案とお願いがございます。

まず1点、質問ですけれども、添付資料1の冒頭で、利用事業者の声には、より詳細な情報がないと事実かどうか判断できないものがあると。そのとおりだと思いますので、利用事業者の声を運営改善や相互理解につなげていただくためにより詳細な情報を共有する方法としてどんなことが考えられるか。もし今後に向けてお考えがあれば、御教示いただきたいというのが1点です。

2番目は提案で、こうしてくれたらいいかもしれないという話です。同じような疑問を持っていらっしゃる利用事業者さんは少なくないと思うので、今回記載いただいたような回答をほかの事業者さんにも広く共有いただくことで、誤解が解消して、相互理解が進む場合があるのではないかと思います。既にセラーセントラル等で御案内済みのものもあるとは思いますが、より広くFAQのような形で利用事業者さんに共有されてはいかがでしょうか。これは御提案です。

3番目はお願いします。拝見する限り、商品削除の考え方とか返品商品の確認とか、ルールはきちんと設定され、適切に開示されていて、内容も合理的だと私は思います。ただ、利用事業者さんのいろいろな声をお聞きしていると、現場レベルでのルールの当てはめが適切でないケースが苦情につながっているように思われました。

そこへの救済策が異議申立てということだと理解しているのですが、現状、異議申立てが通常のプロセスだとあまり機能していない、途中で止まってしまうことがあるように見えております。寄せられた異議申立ての中から、苦情を処理するテクニカルサポートの担当者さんの判断ではなくて、エスカレーションするものを早めに、横からというか上からというか、抽出するような仕組みを整備していただけるといいなということで、これはお願いでございます。

以前、私どもから御相談した件で詳細な情報をお伝えして調査をしていただき、ある程度納得のいく説明をいただいたケースがありました。その節はありがとうございました。本来はそういう間接的なルートではなくて、より早い段階で、相談者本人に対して可能な限り御説明をいただくのが良いと思います。もちろん難しいところがあるのは重々承知しておりますものの、少し考えていただけないかというお願いでございました。

以上です。ありがとうございます。

○Amazon（今城） ありがとうございます。まず最初に、より詳細な情報を共有するための方法としてどのようなことが考えられるかという点については、経済産業省様とJADMA様との間で透明化法の相談窓口寄せられた御相談の中では、やはり販売事業者様からの了解を得られたものについては具体的な詳細を共有していただいて、そのような詳細を共有していただくことによって、弊社と

して根本的な問題点が特定できて、改善につながられた事例が一定程度ありますので、我々としても、詳細な情報を共有する仕組みというのは、弊社の改善にもつながられる問題として非常に重要だと考えております。

ただ他方で、相談されている販売事業者様から同意なく、そのような詳細を共有するというのは難しいという点、個人情報とか、また、一部の販売事業者様については報復行為の心配とかいったようなことを気にされて同意が得られないような場合がありますので、弊社といたしましては、経済産業省様やJADMA様と連携を強化していく中で、また、透明化法対応のチーム、私のチームが独立性を持って公平な形で評価をして真摯な対応をしているといった姿勢を示すことで、より安心して詳細を経済産業省様、JADMA様を通して、Amazonと共有していいというように了解いただけるような環境づくりが大事だと思います。なかなか難しい問題で、何か1つよい仕組みがあればいいのですが、我々の改善と、我々が誠意を持って真摯に取り組んでいるという姿勢を理解していただけるような取組を、一步一步弊社で進めていただくことが大事であると考えております。

2点目に挙げていただいたような、疑問点や御意見と同様の御意見を持っている利用事業者も少なくないということで、FAQとかという形で開示できるのではないのかという点については、おっしゃるとおりでありまして、弊社といたしましても、透明化法対応の中で、今後より強化していきたい事項といたしましては、やはり経済産業省様に寄せられている、モニタリング・レビューの会合の中でも共有されているような御意見一つ一つについて、より精査をして、販売事業者様の誤解に基づくものなのであれば、その誤解が起きないような表現とか、開示内容の改善につながるのかといったような取組も含めて、より精査して、より精緻な形で改善につなげていきたいと考えております。

その中で、FAQといったような、よくある質問みたいなページを該当するヘルプページとかに追加するというのが一番適切ということであれば、そのような対応も検討させていただきたいと考えております。

3点目については、異議申立てのプロセスがちゃんと機能していないのではないのかといったような御意見だとは思いますが、こちらについても1つ目に御質問いただいたとおり、やはり我々としては寄せられている御意見一つ一つの事実関係が大事だと考えております。それは事実関係を確認した上で、弊社として、適切に異議申立てのプロセスが、報告書とかで我々が報告させていただいている内容が、ちゃんと機能していないのかどうかといったような観点からも精査するためにやはり重要だと考えております。

他方で、販売事業者様のことを悪く言うわけではないのですが、一定数不正行為を行う目的で相談

をしてくる販売事業者様もいらっしやいまして、異議申立てに当たっても、Amazonでは明確に不正行為に関与していたといったような証拠がある場合でも、何とか措置を覆そうとして、何回も異議申立てをしてきたりといったような場合もあるのです。そのような場合に、Amazonの担当者レベルで確認をした上で、これは対応すべきではないということで却下するような対応をしているようなケースもありますので、やはりそこのバランスが課題であると考えております。

善良な出品者様からの異議申立てについて、適切なエスカレーションプロセスを早く回すといったような点については、沢田様から御指摘いただいたとおり、より改善に努めていかなければいけないテーマではありますので、不正行為者との選別も含めて、今後ともAmazonとしてのオペレーションの向上に取り組んでまいりたいと思っております。ありがとうございます。

○沢田オブザーバー ありがとうございます。

○岡田座長 ありがとうございます。ちょっと時間が押してまいりましたので、簡潔な質疑応答をお願いいたします。続きまして、万場オブザーバー、お願いいたします。

○万場オブザーバー 御丁寧な説明ありがとうございました。私からは2つお願いと2つ質問かなと思うのですが、簡潔にしたいと思います。

まず説明添付資料で具体的な事例を挙げて回答していただいている、非常に分かりやすくありがたいなと思いました。報告書の段階で、ある程度具体例を出していただくとより分かりやすいものになったかなと思います。

ただ、分かりやすい説明の検討というところについてはあまり具体的ではなかったかなと思いますので、ぜひとも引き続き分かりやすい説明の検討は続けていただきたいと思います。

それから、もう一点は質問の2-3に関してですけれども、テクニカルサポートについて、担当者レベルで判断がつかないものについては上席に相談するとか、シニアレベルのアドバイザーへの対応報告だとか、部署間の連携ということをおっしゃっていますが、実際に相談窓口に来ているものは、実はテクニカルサポートで相談したのだけれども、担当外だとか言われたり、権限がないと言われて、担当部署につなぐこともなく終わってしまうというケースがあって、その不満が窓口に来てきているということがありますので、ぜひそこはしっかりと今後とも分かりやすい説明と部署の連携というものを実際に改善措置として推進していただきたいと思います。

質問ですけれども、たしか添付資料の事例の9のところ、開封済みと判断された場合に、お客様には商品代金50%返金というようになっておりますけれども、販売事業者に対しての返金額というのはどうなっているのでしょうかということをお聞きしたいと思います。要は事業者に責めがないもので、勝手に消費者が返品したものについて、事業者に対してどう返金されているのかということをお聞きしたいということが1点。

それから、もう一点は質問の8-3に関連します。先ほども若干お話が出ていたかと思っておりますけれども、おすすめ出品に選ばれやすくするための価格の案内というところですが、現実にはカートが取れなくなるとか、そういう相談が結構あって、価格設定の制限というように受け止めている出品者、利用事業者の相談というのが多数寄せられております。その点についてはどうお考えなのかということをお聞きしたいです。

以上でございます。

○Amazon（今城） ありがとうございます。簡潔にということなので復唱は控えさせていただきますが、いただいた御意見については弊社でも真摯に受け止めて改善に努めてまいりたいと思います。

御質問の1点目、開封済みの商品について、どのような形で返金が行われるのかという点についてですが、フルフィルメント by Amazonを御利用いただいている出品者様の場合と自社出荷の場合とでは、計算式が異なります。基本的には、フルフィルメント by Amazon、FBAを利用されている場合は、売上の半額から配送代行手数料と返金手数料と、あとお客様に付与されたポイントの半額を差し引いた額を販売事業者様に返金させていただいております。自社出荷の場合は、売上の半額から返金手数料とお客様に付与されたポイントの半額を差し引いた金額を販売事業者様に返金させていただいております。

2点目の御質問のおすすめ出品に選ばれやすくなるための価格の御案内については、先ほど若江委員の御質問への回答でも申し上げましたとおり、おすすめ出品の枠というのは、基本的にはお客様が選ぶであろう商品をおすすめ出品として掲載するといったような形になっていまして、おすすめ出品として掲載されない場合、またはおすすめ出品という枠が表示されない場合でも、販売事業者様の出品を閲覧して購入できるような形になっております。Amazonとしては、あくまでお客様に選ばれやすい価格を推奨するための機能と考えております。

以上となります。

○万場オブザーバー　　そうすると、お客様に責めがあった場合に返品されて、だけれども、事業者、FBAではなくて、自社から配送する場合ですけれども、自社の返品ポリシーに合わないお客様であっても全額は返ってこないということですか。

○Amazon（今城）　　すみません。御質問の点については、まずAmazonで出品していただくに当たって、これは規約にも明確に……

○万場オブザーバー　　もちろん手数料を取られるということは分かります。

○Amazon（今城）　　規約でも明確に書いてあるのですが、Amazonで出品していただくためには、Amazonの返品ポリシーに従って出品していただくというのが弊社の規約となっておりますので、販売事業者様独自の返品ポリシーを適用するというのは、基本的には認められておりません。

○万場オブザーバー　　なるほど分かりました。ありがとうございます。

（※事務局注：会合後、別紙2のとおり、万場オブザーバーから追加質問が提出され、Amazonから回答が提出された。）

○Amazon（今城）　　ありがとうございます。

○岡田座長　　ありがとうございます。では、続いて、和知オブザーバーからお願いいたします。

○和知オブザーバー　　和知でございます。私からは1点の質問と1点の意見を申し上げます。

委員から御指摘があったようにページの表記がないものですからちょっと分かりにくいのですが、まず質問としては、発表資料の後ろから3ページ目（2）アカウント停止（質問事項5-1）です。

ここでは、「申告者が虚偽の申告を行っている疑いがないか」、「登録されている権利に基づく申告の場合、申告されている権利の登録があるか等について確認」と記載がございます。

これらの確認はAIを使われていらっしゃるのでしょうか。それとも人間の目によるものでしょうか。これが1点目の質問です。

意見は、発表資料の表紙から6ページ目のスライド、「(1)販売手数料に関する分かりやすさの改

善」です。大臣評価で求められている「丁寧な説明や真摯な対応を行うことが求められる。」の部分です。

資料に書かれていらっしゃる事、それから、先ほど説明の中に幾つか出てきました。

他の事業者様にも申し上げているのですが、B to Cについては当たり前のことを行われていないことが、この大臣評価となっていると私は感じております。

今回法務部に所管が移られたということをお伺いしました。ぜひB to Cをやっているセクションの方々とよく交流されて、どういうことをやっているか、どうやって質問数を下げるための努力をしているか、御参考になされてはいかかかと意見を申し上げます。

以上です。

○Amazon（今城） ありがとうございます。1点目の権利侵害申告の虚偽を判断するに当たっての確認についてですが、AI等は使用していません。専門の部署において、例えば日本の商標権であれば、特許庁のページに行って、特許庁のデータベースから該当する商標番号を確認して、ちゃんと登録されて存続している商標や登録であるかといったような確認を行っております。

2点目については、手数料の分かりやすさについては前の質問への回答でも申し上げたとおり、Amazonとして、より改善に努めていかなければいけない点ではあると理解しておりますので、今回、経済産業省様からいただいた勧告への対応も含めて、また、その後の取組としても、引き続き販売事業者様への透明性の向上に努めてまいりたいと思います。

Amazonのカスタマーサービスのほうで苦情対応に対してのノウハウがあるというような御指摘だと思うのですが、そちらについても、出品者の相談窓口、セリング・パートナー・サポートというチームがありますが、そちらのほうに共有するような仕組みも存在していると理解しておりますし、また、該当する部署に対しては、私のほうからも、よりノウハウを共有して、改善につなげられるような取組を検討できないかというところを社内でも進めてまいりたいと思います。ありがとうございます。

○和知オブザーバー ぜひよろしく願いいたします。

○岡田座長 ありがとうございます。時間が超過してしまい、大変申し訳ございませんでした。また、丁寧に質疑に応じて、御回答もいただきまして、大変ありがとうございました。一部書面でまた追加の御質問、御回答ということもお願いしていますけれども、そちらのほうも含めまして、どう

ぞよろしくお願いたします。

それでは、以上をもちまして、Amazon様からのヒアリング、質疑を含めまして、終了とさせていただきます。Amazon様におかれましては、本日のヒアリングの開催に当たりましては、事前の説明資料の作成、また、事務局との調整、御連絡含めまして、大変な御尽力をいただいたと存じます。この場を借りまして、厚く御礼を申し上げます。ありがとうございました。

○Amazon（今城） ありがとうございました。

○岡田座長 それでは、最後に、事務局から事務連絡をお願いいたします。

○岩谷室長 ありがとうございます。次回は13日金曜日10時－12時の枠で、G o o g l e様のデジタル広告分野のヒアリングを予定してございます。

本日の議事録につきましては、事務局で作成の上、皆様に御確認いただいた後に公表させていただきます。ありがとうございます。

○岡田座長 それでは、以上をもちまして、本日の会合は終了といたします。皆様、お忙しいところ、誠にありがとうございました。

1 集計データについて

もし、海外で販売事業者の集計データの取り扱いルールを変更したなら、変更内容を教えてください。

【Amazon】

弊社は、国内外を問わず、お客様と販売事業者様により良いサービスを提供するため、Amazonの事業全体における改善点を継続的に評価しており、お客様や販売事業者様の利益になると思われる変更については、随時実施しております。海外における動向については、法的・経済的な環境を含め、日本とは環境が大きく異なるため、回答を控えさせていただきます。

2 商品の販売価格の推奨について

・昨年度の大臣評価では、「競争力のある価格」を推奨することについて「早急な対応を行うとともに、利用事業者からの相談・苦情等があった場合には、丁寧な説明や真摯な対応を行うことが求められる」としてはいますが、具体的にどこに何らかの対応はなされましたか。

【Amazon】

価格の設定に関する販売事業者様からのご質問について、正確かつ丁寧に回答すべく、よくあるご質問と模範的な回答例をまとめたものを社内関係者に周知しました。また、価格の見直しを推奨する仕組みなどに関する法的な問題等に関しても、社内関係者は随時法務部の担当者に相談することが可能であり、そのような相談の機会も定期的に設けています。

・おすすめ出品が表示されないことであると説明いただきましたが、おすすめ出品が表示されていない商品カタログは、検索しても表示されない（ないし、かなり後順位になる）といった話を聞いたことがあります。真実でしょうか。仮に真実だとしたら、販売事業者に対してどのように開示しているか、ガイドライン・ヘルプページを教えてください。

【Amazon】

おすすめ出品に掲載されるための資格を満たさない出品であっても、そのことのみをもって、検索結果に表示されないということはありません。もっとも、「価格」は検索結果の主要な考慮要素であるため、その観点から検索結果の順位に影響を及ぼすことはあり得ます。

3 パーソナライズド・プライシングについて

本日のご説明で、ユーザーによってポイントの最大付与数を変更したことがあるとのことでしたが、

- ・実施時期と実施の規模（全てのユーザーが対象？対象商品は？等）
- ・増減のポリシー（どのような条件でポイントを増やし、どのような条件で減らすのか等）
- ・ポイントを決する要素として使うユーザーデータの種類（閲覧履歴や購買履歴のほか、どのような要素が考慮されるのか）
- ・一般ユーザーと、利用事業者に対して、それぞれどこでどのように説明していますか。

【Amazon】

実施時期と規模についてですが、ヒアリングでご回答させていただいたとおり、限定的に実施した例があります。ヒアリングにおいてご説明したポイントに関する施策は、AmazonがAmazonの原資において行っているキャンペーンであり、また、不正行為の防止等の観点から、お客様や販売事業者様に対して、詳細な適用条件を開示していない場合があります。

1 質問 1-5¹に関して

・（添付資料で）販売事業者の声と御社の回答について、具体的事例をあげて回答している点は評価されるべきと思いますが、報告書の段階で当該資料のように事例をあげているのであればよりわかりやすいと思います。一方で、「わかりやすい説明の検討」について、明確な表明が確認できません。

「意見」ととらえて回答がないのかもしれませんが、相談者の多くがこのことで困っています。常に検討はされているでしょうが、引き続きお願いいたします。

【Amazon】

弊社では、販売事業者様からお寄せいただいたご意見等を踏まえて、常に改善に取り組んでおります。今回経済産業省様を通じて共有いただいたご意見等についても、真摯に受け止め、引き続き販売事業者様とのコミュニケーションの改善に繋げていく所存です。

・事例 8 について、販売事業者が「補填申請を行うことが可能」とありますが、申請を受け実際に補填される割合はどの程度あるのでしょうか。また、補填されたケースの事例もお示しください。また「判断が困難なケースについては、より経験と能力を有する担当者により判断されるよう、プロセスも整備」と書かれていますが、具体的にどのようなプロセスかをお示しください。

【Amazon】

販売事業者様が商品の返品に関する補填申請を行った場合、テクニカルサポートが FBA 在庫の補填ポリシーに従った申請であるかの一次的な審査を行い、補填の可否の判断がつかない場合には、FBA の在庫管理を担当するチームによる二次的な審査を行っています。

実際に補填が認められたケースとしては、商品本体が抜かれて空箱の状態での返品されたケースや、商品の内容がすり替えられて返品されたケースなどがあります。

・事例 13 について、「カタログ上の記載について違反の疑いが確認された場合、当該商品は一旦削除され」とありますが、当該報告窓口に寄せられた、「不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品の報告」のうち、疑いを確認し削除する件数は、何割程度あるのでしょうか？

【Amazon】

Amazon のストアのカタログに関して「不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品の報告」のプロセスを通じてご報告が寄せられた場合、ご報告内容に応じて、同報告窓口の担当チームであるカスタ

¹ 質問番号は、第 7 回モニタリング会合資料 2 の番号を指している。以下同様。

マーサーサービスから社内の関連するチームへと報告内容が共有され、内容を精査した結果実際に Amazon の規約等への違反が確認された場合には、当該商品を一旦削除しております。

同窓口に寄せられるご報告の中には、法令違反であると客観的に判断できるものから、事実関係の確認が必要なものや主観に基づくものなど様々なものがあるため、報告に対して実際に商品が削除された件数の割合については開示を控えさせていただきます。

・事例 16 について、黄色ハイライト部分はなぜ非公開なのでしょう。

【Amazon】

その後弊社内でさらに検討の上、該当部分も含めて公開させていただくことにいたしました。

添付資料 2 の事例 16 に関して、黄色ハイライト部分を含めた弊社の回答は以下のとおりです。

「「Amazon 限定ブランドプログラム」は、販売事業者様へのマーケティング支援等を含む、任意でご参加いただけるパッケージプログラムであり、販売事業者様にもご参加にあたりその旨ご案内しておりました。なお、2023 年 3 月 31 日をもって同プログラムは終了いたしました。」

・事例 19 について、レビューに関して、「悪質な行為に対しては法的措置を採るなど、厳正に対処しています」とありますが、どのような法的措置を採り、またその割合はどの程度あるのでしょうか。そのケースの事例もお示しください。

【Amazon】

Amazon では、サイト上での不正レビューに関与している者への措置の一環として、2023 年には、グローバルで 150 以上の悪質業者に対して法的措置を取り、その結果、2024 年 6 月現在、75 のブローカー及び関連サイトが閉鎖されました。その中には、日本向けに不正レビューを募集していた者なども含まれています。

2 質問 2-3 に関して

・3-2-1. テクニカルサポートにおける留意点・改善点として「担当者レベルで判断がつかない案件等については、販売事業者様へのご回答前に上席に相談すること」を改めて説明したと書かれています。定期報告書の 24 頁「(vi) 複雑な案件を適切に解決するための仕組み」にも同様のことが書かれており、「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」とあります。また 3-11 の質問（未回答）にも触れてありますが「他部署と連携している」とも書かれています。

DPCD に寄せられる情報によれば、テクニカルサポートに相談しても「テクニカルサポートの担当外」「権限がない」などと言われ、担当部署に繋ぐこともなく、またエスカレーションされるでもなく強制終了されてしまうという声が届いています。実態との齟齬があると感じますが、御社内でご認識されているでしょうか。

【Amazon】

Amazon では、販売事業者様の問題を解決するために、販売事業者様からのご意見が関連部署や担当者の上席に適切に共有されるような仕組みを構築しておりますが、そのようなプロセスが結果として採られなかった場合、その理由としては様々な要因が考えられるため、実際の個別の事案に関する情報をご提供いただけましたら、社内で調査し、上記のような弊社の仕組みが適切に機能しているかを含め確認させていただきたいと考えております。先日のヒアリングの場でも少し触れました通り、例えば、弊社が有している情報に照らすと、販売事業者様によるご申告内容が実際の事実と異なることが明らかであるにも関わらず、当該販売事業者様が繰り返し弊社に問い合わせをされる場合なども考えられますが、他方で、善良な販売事業者様からの異議申立てについて、関連部署との適切な連携やエスカレーションプロセスが適切に機能していないケースについては、弊社としてオペレーションの見直しや改善に引き続き取り組んで参りたいと考えております。

・内部での研修について触れられていますが、それぞれの研修はどのような形で実施されていますか。オンライン or リアル、テストなど習熟度を確認する方法があるのか、研修は必須なのかなど、ご教示いただけますと幸いです。（12-2 も同様）

【Amazon】

販売事業者様からのお問い合わせを受け付けているテクニカルサポートの担当者に対する研修としては、大きく分けて、新規の担当者に対する教育を目的とした研修と、新規のサービス等の導入に伴う教育や、さらなるコミュニケーションの質の向上を目的とした研修の2種類があります。担当者の配属される拠点が異なっていることなどもあり、研修の多くはオンラインで実施されますが、いずれも対象者は原則として受講が必須となっており、未受講の場合は研修担当者が受講をフォローするなど、受講の有無についても適切に管理しております。

3 質問 5-1-1 に関して

・アカウント健全性評価について、スコア化されたことで視覚的にわかりやすくなった一方で、売上

等もスコアに影響するため多少グレーなことがあっても（違反者こそ売上重視な商売であるため）売上さえあれば取り戻せるという声もあります。例えば、違反には一発アウトとなる「重大」の他には、その深刻度合いによって 2～8 ポイントが減点されることになっています。他方遡って 180 日間の売上 200 件につき 4 ポイントが加算されるということで、違反のポイントが売上で取り戻せると理解できます。どのように考えていらっしゃいますか。

【Amazon】

アカウント健全性評価においては、違反の重大性に応じた減点の仕組みを採用しております。また、同じ規約に複数回違反した場合には、違反を繰り返すごとに減点数が増大します。また、権利侵害に関する規約や制限対象商品に関する規約違反が繰り返され、180 日以内にその回数が上限に達した場合、出品者のアカウント健全性評価にかかわらず、アカウントは直ちに停止される仕組みとしています。このように、弊社といたしましては、購入者であるお客様や正当な販売事業者様の保護のため、違反行為が助長されることのないような仕組みを設定しております。ご指摘のように売上に応じてスコアが加点される仕組みはありますが、これは多くの正当な注文を処理しながらも、不注意等により違反件数の絶対数が累積した結果アカウント停止となるような不公平な結果を予防するために設けた、販売事業者様の規模に応じた比例的な措置であり、売上さえ伸ばせばアカウント停止を回避できるといったような偏った取扱いを目的とするものではありません。今後も規約等の違反の動向や販売事業者様からのご意見等に基づき、より良い仕組みにできるよう引き続き改善に努めて参りたいと考えております。

- ・アカウント健全性について、大口出品プランを利用している事業者が措置を回避できた割合は上昇していると記載されていますが、小口出品プラン利用事業者についてはいかがでしょうか。

【Amazon】

小口出品プランをご利用の皆様を含めた販売事業者様全体としても、昨年 9 月のアカウント健全性評価のリニューアル後、アカウント健全性評価の平均スコアは上昇傾向にあります。

4 質問 5-1-2 に関して

- ・「アカウント等を再開する場合であっても、申立ての際に新たに提出された資料等により、措置を講じる根拠となった疑いが事後的に解消される場合や、販売事業者様が、規約を理解し、今後これを

遵守することができる旨を示す十分な情報を提供した場合などが多く、措置の根拠となる合理的な疑い自体が否定されるものではないため、アカウント停止等の措置に対する金銭的な補償は、原則として行っておりません」とありますが、「販売事業者様が、規約を理解し、今後これを遵守することができる旨を示す十分な情報を提供した場合」でもなぜ、「合理的な疑い自体が否定されるものではない」のでしょうか。また、例外的に補償されるケースはあるのでしょうか。報告書 21～22 頁には異議申し立てを認めて判断を修正する場合もあると書かれていますが、矛盾はないでしょうか。

【Amazon】

アカウント停止等の措置に対する異議申し立ては、(a)反対の申し立て、すなわち、販売事業者様が、出品停止等の措置につながった問題について承服しない旨を、当該問題が存在しないことを証明する証拠（新たな証拠を含む場合もあります）をもって示す場合と、(b)販売事業者様が、出品停止等の措置につながった問題について認めるとともに、規約を理解し、今後これを遵守する意向を示す場合の2つの類型に分かれます。ご質問の「販売事業者様が、規約を理解し、今後これを遵守することができる旨を示す十分な情報を提供した場合」とは、上記でいう(b)の類型のことを指しており、販売事業者様が、違反の事実を認めたことを前提として、弊社が措置を解除するため、措置の根拠となる当初の合理的な疑い自体が否定されるものではないものと考えております。また、(a)の類型においても、弊社が措置を行った際には把握していなかった新情報により措置の根拠となった疑いが解消される場合も多いため、同様に、措置の根拠となる当初の合理的な疑い自体が否定されるものではないものと考えております。

また、ご理解のとおり、アカウント停止等の措置に対する金銭的な補償は原則として行っておりませんが、損害賠償請求が行われた場合には、個別の事情を精査した上で対応しております。もっとも、透明化法施行以来から現在までの間、訴訟が提起された事案において、弊社によるアカウント停止等の措置自体が不適切であったことを理由に金銭の支払を命じられたケースはございません。

- ・「規約等の違反の合理的な疑いがある場合に、必要性及び妥当性を慎重に評価」とありますが、ポリシー違反の検知とその評価方法について教えてください。

【Amazon】

大変恐れ入りますが、規約等の違反の検知方法や評価方法は、公表することにより不正行為者による迂回行為を招きかねないこと等の理由から、開示は致しかねます。もっとも、販売事業者様は、アカ

アカウント健全性評価のダッシュボード上において、アカウント健全性評価に影響を及ぼす規約等の違反の有無やその程度についてご確認いただくことができます。

5 質問 5-1-3 に関して

・「登録されている権利に基づく申告の場合は、申告にされている権利の登録があるか等について、確認を行っております」とありますが、確認の結果、申告内容が虚偽ではないと判断した場合、その後はどのような措置を行っているのでしょうか。

【Amazon】

知的財産権侵害の申告が行われ、虚偽の申告の疑いがないと判断された場合、基本的には、申告に基づき商品の削除等の措置を行っております。

6 質問 5-2-5 に関して

・売上留保期間が 90 日間であることは理解しましたが、出品者が自ら申請しなければ支払われないのでしょうか。申請しなければ永遠に留保となるということでしょうか。

また申請しても数年にわたって認められないこともあります。これは没収と何が違うのでしょうか。

【Amazon】

弊社では、「売上金留保に関するポリシー」に則して、詐欺的な行為を行ってはいなかったことの確認が取れた場合等には、販売事業者様に対して売上金を返還しております。

売上金留保は原則としては 90 日間行われますが、例外として、アカウントの停止を伴わない比較的軽微な違反に伴う売上金留保等については、90 日より前に、かつ、販売事業者様による申立ての手続きを要さずに、一定期間の経過をもって留保を解除する場合があります。

また、原則通り 90 日間の売上金留保が予定されている場合であっても、90 日より前に、売上金留保の原因となったアカウント停止等の措置に対する申立てが行われ、その原因となった行為が行われていなかったことが確認できた場合、または当該原因が解消された場合には、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（定期報告書）。このような販売事業者様による申立てが行われず、90 日間が経過した後も、引き続き売上金留保の原因となったアカウント停止等の措置に対する申立てを行うことができますが、それに加えて、販売事業者様において所定の連絡先にご連絡いただき、改めて売上金留保の解除のみを申し立てていただくこともできます。

・「売上金留保に対する申立てが行われた場合の調査の概要については、売上金留保の開始日に、販売事業者様に通知しております。」とありますが、どのような内容か具体例を開示していただけますか。

【Amazon】

追って回答させていただきます。

(追記) Amazon から追加回答が提出されたが、回答内容は Amazon の希望により非公開。

7 質問 6-2 に関して

・FBA で「欠陥・不良品」を理由に購入者から返品された際、その理由が正しいかを確認するプロセスにおいて、担当者によって対応に差が出ないように見直したとのことですが、具体的にどのような見直しをされたのでしょうか。DPCD には「購入者から出品者に「不要になったから返品したい」と連絡があったが、アマゾンには「不良品という虚偽の理由を届けたようで、それが認められた」という相談も寄せられています。

【Amazon】

弊社においては、返品に関する販売事業者様の申立てに基づき事案の精査を行うための確認経路自体はこれまでもございましたが、今回の見直しにより、販売事業者様のお問い合わせの担当者が参照する手順書に当該プロセスを反映させることによって、担当者らに対する当該確認経路の周知をさらに徹底いたしました。

当該プロセスにおいては、個別の事案における返品について購入者側の不正な申告の疑いがないかなどの調査を行っておりますが、弊社は当該商品のメーカーではないため、第三者でも判断可能な外形上の破損のケースとは異なり、欠陥・不良については、不良品かどうかを弊社において確認することについては限界があります。頂いたご意見も踏まえ、今後弊社のプロセスにおいてさらに改善できる点がないかどうか、引き続き検討させていただきます。

8 質問 17-2 に関して

・「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おります。」とありますが、どのような内容か例示をお願いいたします。

【Amazon】

上記 3-6-2 への回答と合わせ、追って回答させていただきます。

(追記) Amazon から追加回答が提出されたが、回答内容は Amazon の希望により非公開。