

※本資料は、第1回会合（令和6年6月28日）【資料2-1】と同内容である。

**令和5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对外公表可能と判断した情報を抜粋したものである。

令和5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..... P13
 - ③ 告示2. 1. 1③に関する事項..... P23
- (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..... P28
 - ② 告示2. 2. 1②に関する事項..... P29
- (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..... P31
 - ② 告示2. 3②に関する事項..... P32
- (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..... P34
 - ② 告示2. 4. 1②に関する事項..... P35
- ◆(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..... P35

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..... P37
- (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..... P38
- (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..... P40
- (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..... P42
- ◆(5) その他5.(1)から5.(3)の自己評価に関する事項..... P42

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 6 年 6 月 21 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、2023 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、50 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。2023 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て特別プロモーションを提供したり、他社アプリとの提携によりアプリ上で同サービスによる出荷の管理を行えるようにしたりするなど、サービスや利便性の向上を推進しています。

また、Amazon では、Amazon 出品サービスの分かりやすさや透明性の観点からも、販売事業者様向けの機能・ツールなどの開発や改善を継続的に実施しています。例えば、現行の電子メールやセラーセントラルでの販売事業者様宛の通知に加え、2023 年には、販売事業者様による速やかなご対応を促すため、LINE でもアカウント停止に関する販売事業者様宛の通知を開始しました。

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、2023 年には、販売事業者様に対する支援の取組の一環として、「アカウント健全性評価」をリニューアルしました。このリニューアルにより、販売事業者様は、0 から 1,000 までの色分けされた数値（スコア）により、Amazon の一定の規約等を遵守していないことを理由としたアカウントの停止を含め、ご自身の規約等の遵守状況をリアルタイムでより分かりやすくご確認いただけるようになりました。販売事業者様は、これにより出品停止等の措置の可能性やポリシー違反にさらに積極的に対処し、出品停止等の措置を回避するために迅速に対応することができます。なお、販売事業者様には、「アカウント健全性評価プログラムポリシー」や関連ヘルプページにおいて、スコアの読み方及び改善方法に関する詳細な説明も併せて提供しています。さらに、Amazon では、規約違反等に対する措置に至る前に、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、日々改善を進めています。

(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

2023年4月1日から2024年3月31日までの期間（以下「前年度」といいます）のAmazon.co.jpにおける流通取引総額の合計

抜粋版では非公開とさせていただきます。

<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流通取引総額を合計したものです。流通取引総額は、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

抜粋版では非公開とさせていただきます。

<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：69,107 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 2.5%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て、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。

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、1 件として計上しています。

② 紛争について

前年度：9 件

<数値の取得方法に係る説明>

紛争の件数には、販売事業者様が、(a)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、(b)弊社の決定又は措置に対する異議を書面により郵送で送ら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（67%）
注文・梱包・配送関係（16%）
アカウントの登録・ログイン・設定関係（8%）
広告・付加的サービス関係（2%）

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（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 FBA 在庫返還関係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 在庫返還関係に関する紛争 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 14.46 日でした。全ての苦情のうち、約 37.5%を 24 時間以内に、約 48.9%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、書面による異議の処理に要した期間は、平均で約 40 日でした。

<数値の取得方法に係る説明>

書面による異議の処理に要した期間は、販売事業者様から郵送で書面による異議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の種類の紛争（上記 2.(1)②(a)(5 頁)の場合）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 2.5%程度に相当します。これら苦情の件数のうち、約 48%がテクニカルサポートに対して、約 52%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 85%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 69%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 件とも裁判所において係争中です。前年度に提出された書面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。

(5) その他苦情の処理及び紛争の解決に関する事項

報告事項はありません。

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

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」¹において開示しています。

お客様向けの提供条件は、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。

(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文の例）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文の例）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4（返品期間の延長に関する通知）及び別紙5（制限対象商品に関するポリシーの改定に関する通知）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文の例）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文の例）をご覧ください。

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=GFYCLDQP MCA6QNGR>

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きます。

(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、2023年11月1日から12月31日の間に購入された「フルフィルメント by Amazon (FBA)」商品及び弊社直販商品について、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うえで2024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2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 4 をご覧ください）。なお、販売事業者様がご自身で出荷する商品については、返品期間の延長を行うかどうかは販売事業者様の任意となっています。

（c）今後の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具体例の掲載

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。弊社が実施した取組には、以下のようなものがあります。

- ・ 前年度、販売事業者様に禁止・制限事項についてより良くご理解いただけるよう、「医薬部外品及び化粧品」に係る商品の例、標ぼう可能な効能効果例及び化粧品に使用可能な成分に関する情報をヘルプページに追加しました。

(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、または現行ツール・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。

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。

- ・ 手順書の内容に関する最新のアップデート等の重要な情報を容易に参照できるよう、社内で担当者向けのオンライン掲示板を整備しました。
- ・ 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、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、コーチングやフィードバックの仕組みを立上げました。
- ・ 販売事業者様からの当初のお問合せから 14 日を超えて継続しているケースについては、より経験豊富な担当者が精査し、問題解決のための最善策を特定するとともに、より速やかに問題の解決に導けるようオペレーションチームと改善策を策定するプロジェクトを立上げました。

(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、上記 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。

<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。

<令和 5 年度大臣評価において求められている事項への対応>

(a) 提供条件等及びその変更の開示

貴省が、令和 6 年 2 月 2 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 5 年度大臣評価」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、規約変更及び変更理由をわかりやすくかつ十分な準備期間をもって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（令和 5 年度大臣評価 13 頁）。上記 4.(1)①(c)(10 頁)のとおり、弊社では、販売事業者様のアカウントのトップページ（セラーセントラルのメインページ）及び電子メール等の他の方法を通じて、規約の変更予定やその内容等を販売事業者様に事前にお知らせしています。

さらに、令和 5 年度大臣評価では、特定デジタルプラットフォーム提供者は、提供条件等の変更にあたり、例えば販売事業者様からのご意見等の聴取及び検討やそれに関する販売事業者様へのフィードバックなど、販売事業者様との対話プロセスをより実効性あるものにすることが求められています（令和 5 年度大臣評価 13 頁）。上記 4.(1)①(d)(11 頁)のとおり、弊社は、提供条件等の変更に關し、販売事業者様からのご意見等も踏まえて定期的な精査及び改善を行っています。

(b) 返品及び返金

令和 5 年度大臣評価において、弊社は、令和 4 年 12 月 22 日付大臣評価（以下「令和 4 年度大臣評価」といいます）において指摘された返品及び返金に関する事項について更なる対応及び説明（すなわち、返品条件（FBA 商品にのみ一時的に適用されているキャンペーンを含む）が、予め販売事業者様に与える影響等も考慮して適切に設定されていることに関する説明等）を行うよう求められています（令和 5 年度大臣評価 42 頁）。上記の返品期間の延長に関するケースのとおり、弊社では、提供条件等の変更にあたり、販売事業者様に対するプラスとマイナスの潜在的影響を分析し、分析結果について、販売事業者様に対して説明しています。

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. 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

上記 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」の導入）

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。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。

³

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

- **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 600 のコンテンツを提供しており、これらのコンテンツは、2023 年には 100 万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。2023 年には、このようなセミナーを 240 回以上開講しており、延べ 21,000 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。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

弊社では、販売事業者様向けに、法令や規約違反に関する情報を含むアカウントの健全性についてお知らせ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することを目的としています。前年度中に行った見直しには、以下のようなものがあります。

・ 規約遵守状況の定量化（「アカウント健全性評価」のリニューアル）

2023 年 9 月に、弊社では、販売事業者様への規約違反や出品停止等の措置の可能性等に関してさらに透明性のある情報を提供すべく、「アカウント健全性評価」の機能をリニューアルしました。このリニューアルにより、販売事業者様は、0 から 1,000 までの色分けされた数値（スコア）により、Amazon の一定の規約等を遵守していないことを理由としたアカウントの停止を含め、ご自身の規約等の遵守状況をリアルタイムでより分かりやすくご確認いただけるようになりました。

これにより、販売事業者様は、出品停止等の措置の可能性やポリシー違反にさらに積極的に対処し、出品停止等の措置を回避するために迅速に対応することができます。なお、販売事業者様には、「アカウント健全性評価プログラムポリシー」や関連ヘルプページにおいて、スコアの読み方及び改善方法に関する詳細な説明も併せて提供しています。

さらに、2024 年 4 月より、一定の高いスコアを維持し、有効な緊急連絡先をご登録済みの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は、「アカウント健全性アシュアランス」という追加のサービスを導入しました。このプログラムでは、対象となる販売事業者様にアカウント停止につながるおそれのある問題が発生した場合、不測のアカウント停止を回避するため、担当者からその販売事業者様に連絡をとり、問題とその対応方法について説明しています。

(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うえで、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。

(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うえで、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）行なっています。

(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

上記(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。例えば、弊社では、販売事業者様からの異議申立てを受けてアカウント・出品の停止等の措置が解除された割合を継続的に確認しています。このような異議申立ては、(a)反対の申立て、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。

弊社では、当該出品停止等の措置につながった問題が存在しなかったことが確認できた場合、または、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弊社に提供した場合、販売事業者様に対する出品停止等の措置を速やかに解除します。

また、弊社では、異議申し立てへの対応の迅速性について、出品停止等の措置を実施するチームにおいてサービス基準書を整備しており、担当者が、販売事業者様からのお問合せに対して、24時間から48時間以内に対応することが定められています。

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り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、そのような商品または行為により返品や返金が発生したり、お客様、Amazon、またはその他の第三者が損害また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、または当該アカウントが虚偽行為、詐欺的行為ないし違法行為、または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、また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 30%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。

<令和 5 年度大臣評価において求められている事項への対応>

(a) 提供条件等の開示

令和 5 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、重要な情報をわかりやすく開示する取組・工夫を継続して講じることが求められています（令和 5 年度大臣評価 12-13 頁）。前述のとおり、弊社では、販売事業者様にとって関連する規約が見つけやすく、かつ、ご理解いただきやすくするための現行の取組のほか、2023 年 8 月、販売事業者様向けに重要な規約・ポリシーを要約した「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページを公開しました。弊社は、当該ページに対する販売事業者様のアクセスやご意見等をモニタリングするとともに、今後も販売事業者様が当該ページを認識しやすくなるよう引き続き尽力して参ります。

(b) 返品及び返金

また、令和 5 年度大臣評価においては、販売事業者様のご意見等を踏まえ、販売事業者様の不満の声が多い類型ごとに、(1)返品・返金の条件、(2)返品・返金の判断権者、及び(3)弊社、販売事業者様及びお客様のそれぞれの金銭的負担（返送時の送料等）に関してわかりやすく整理・説明することが求められています（令和 5 年度大臣評価 41-42 頁）。前掲の「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページには、返品及び返金について、販売事業者様が FBA と出品者出荷のいずれを使用しているかに応じて 2 つの類型別に弊社の規約をまとめたもの、及び規約本体と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しています。

(c) アカウント停止・売上金の留保

さらに、令和 5 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に対して、アカウント停止措置等が誤っていた場合の対応に関する説明など、令和 4 年度大臣評価で示された取組を更に進めることが求められています（令和 5 年度大臣評価 39 頁）。

前記 4.(1)②(c)(16-21 頁)で述べたとおり、弊社においては、措置の一貫性・公平性及び正確性を確保するため、詳細な手順書の導入や措置の試験的導入の活用、手順書や販売事業者様等から異議申立てを受けたケースに関する改善に向けた継続的な精査のほか、手順書のみでは担当者が判断できないケースにおける措置関連事項を上席に報告する経路の確保等に取り組んでいます。また、出品停止等の措置を担当したチームは、適切な場合には、販売事業者様の出品やアカウント等のステータスを可能な限り速やかに措置実施前のものに回復させています。さらに、措置対応専門のチームと内部監査チームが継続して出品停止等の措置の正確性をモニタリングし、措置を講じるべきではなかったと判断された場合は、監査チームが当該ケースを精査して原因究明に努め、必要に応じて改善措置を提案します。

このほか、前掲のとおり、弊社では、出品停止等の措置の透明性と予測可能性を向上させるため、「アカウント健全性評価」をリニューアルしました（詳細については 4.(1)②(b)(15 頁)をご覧ください）。

さらに、売上金の留保が販売事業者様に対する過大な負担とならないよう運用面を改善する旨の貴省から特定デジタルプラットフォーム提供者に対する要請（令和 5 年度大臣評価 39 頁）については、弊社が前記 4.(1)②(c)(16-19 頁)で述べたとおり、売上金の留保の原因となった当初の出品停止等の措置の適用の妥当性を慎重に精査することで、過大な負担とならないようにしています。売上金留保の状況については、4.(1)②(c)(xi)(21 頁)で述べたとおりです。

販売事業者様やお客様の利益を保護しつつ、講じるべきでない措置を極力減らし、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

<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。

- **手数料カテゴリーの説明の拡充**

Amazonでは、規約に基づき、販売事業者様が販売する商品に適用される手数料カテゴリーをAmazonが定めるところ、販売事業者様からのご意見等を受け、各商品に適用される手数料の透明性を高めるため、「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2024年5月に公表しました。このガイドラインにおいて、各手数料カテゴリーに関する具体的な商品例を幅広く掲載することで、販売事業者様が自らの出品に対していずれの手数料カテゴリーが適用されるのか、従前よりも容易にご確認いただけるようになっていきます。さらに、販売事業者様が出品する商品に対する手数料のカテゴリーの変更にあたっては、販売事業者様に適切な通知が送られるよう、現在プロセスを確認・見直しています。

- **返品を精査するための社内の確認経路の見直し**

弊社では、販売事業者様のご意見等や社内でのフィードバックを受け、FBAを利用して出荷された商品の返品にあたりお客様が「欠陥品・不良品」を選択された場合における当該返品理由の妥当性を精査するための確認経路を見直し、お問い合わせ担当者に周知しました。このようなケースに関し、この確認経路を見直したことにより、販売事業者様から依頼があった際は、当該担当者が関係するチームに報告し、報告を受けたチームが当該ケースを精査することによって、返品理由が適切だったかを確認することが容易になりました。

- **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、26のヘルプページを見直しました。

- **Voice-of-Selling-Partnerプログラムに基づくその他様々な改**

善

- 出品停止等の措置に関する弊社からの重要なメールに気がつかなかったとの販売事業者様のご意見等に基づき、弊社では、販売事業者様宛ての所定の電子メール等の文面を再度見直し、一部の電子メール等において件名に「重要」といった具体的な文言や必要な対応が明記されていなかったものについては、当該記載を補うことにより、販売事業者様が電子メール等を見逃さずに必要な対応を採ることができるようにしました。
- 販売事業者様が、商品ページに画像や映像を追加することで商品をより詳細に紹介できる機能に基づき、映像コンテンツを申請されたケースにおいて、映像コンテンツが却下された理由が明確でないのご意見等に基づき、現行の通知を見直し、却下の理由に関する説明を充実させるとともに、販売事業者様による修正が必要な箇所が目立つように工夫しました。

<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。

<令和 5 年度大臣評価において求められている事項への対応>

販売事業者様との相互理解を促進させるための手続・体制（定量的な実績及び取組の実効性を示す具体例）

令和 5 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が実施する改善の取組の実効性に関し、具体例等を交えて外部から検証できるような形で自社の取組を説明することが求められています（令和 5 年度大臣評価 21 頁）。本報告書においては、弊社の取組の実効性をより良くご理解いただけるよう、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の具体例を紹介しています。この例としては、前記 4.(1)③(c)(v)(26 頁)に記載した「手数料カテゴリーのガイドライン」の公表やヘルプページの見直しなどがあります。このほか、「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページの作成・公開や「アカウント健全性評価」のリニューアル（4.(1)②(b)(15 頁)をご覧ください）も、弊社の公正性や販売事業者様のご理解を深め、販売事業者様のアカウント健全性や弊社での成長の維持を支援するための取組の具体例です。

販売事業者様に弊社のサービスによりご満足いただけるよう、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

<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、上記4.(1)②(c)(vi)(17-18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、上記4.(1)③(24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(30 頁)をご覧ください。

<令和 5 年度大臣評価において求められている事項への対応>

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(30-31 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、上記 4.(1)②(c)(16-19 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、上記 4.(1)③(a)(24 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。

また、令和 5 年度大臣評価において言及のあった、同一の商品詳細ページにおいて複数の販売事業者様が出品を行う仕組み（令和 5 年度大臣評価 43 頁）に関しては、弊社では、真正な商品の詳細ページに偽造品に関連する否定的なレビューが投稿されていることが確認された場合など、弊社のポリシーに沿わないレビューが掲載された場合には、そのようなレビューを当該ページから削除するようプロセスを構築しています。令和 5 年度大臣評価を受け、該当するプロセスが、確実かつ迅速に実行されるよう再確認しています。

なお、令和 5 年度大臣評価において同じく言及のあった商品詳細ページの変更・修正（令和 5 年度大臣評価 43 頁）に関しては、当該商品を出品している販売事業者様は、セラーセントラル上の在庫管理ページから変更・修正を提案することができ、具体的な手順はセラーセントラルのヘルプページに掲載しています。変更・修正を提案する販売事業者様がブランドオーナーでない場合は、商品詳細ページへの変更案を裏付ける証拠を提出する必要があります。複数の販売事業者様から変更の提案があった場合は、弊社のガイドラインに基づき、当該商品に関する記載として最良のものを採用し、商品ページに掲載します。弊社では、このようなプロセスを採ることにより、商品詳細ページの情報の正確性を担保し、お客様や販売事業者様からの信頼維持に努めています。

<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。

<令和 5 年度大臣評価において求められている事項への対応>

苦情処理及び紛争解決

令和 5 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が、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が求められています（令和 5 年度大臣評価 29 頁）。弊社では、定期報告書において、苦情・紛争の件数及びその解決に要した平均時間など、法に基づき開示が義務付けられている情報に加えて、販売事業者様にご納得していただける形で苦情を処理したケースの割合を開示しています。

このほか、令和 5 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が、販売事業者様の苦情を分析し、結果を踏まえて継続的に運営改善を図っていくことが求められています（令和 5 年度大臣評価 30 頁）。弊社では、苦情、紛争その他のお問合せ及びその内容に関する定量的なデータをモニタリングしてその原因を分析するとともに、弊社の現行のメカニズムを改善する余地がないか検討しています（前記 4.(1)③(a)(24 頁)をご覧ください）。さらに、貴省及び公益社団法人日本通信販売協会（JADMA）様と継続的に連携し、それぞれに寄せられた販売事業者様からのご意見等に耳を傾け、これを関係者と共有することで、弊社の運営改善に活用しています。このようなコミュニケーションや分析に基づく実際の改善事例として、「手数料カテゴリーのガイドライン」を導入したことが挙げられます（詳細については 4.(1)③(c)(v)(26 頁)をご覧ください）。

さらに、前記 4.(2)②(b)(30 頁)でご説明したとおり、同一の商品詳細ページにおいて複数の販売事業者様が出品を行う仕組み（令和 5 年度大臣評価 43 頁）に

関する令和 5 年度大臣評価（同 46 頁）を受け、現在、弊社では偽造品に関するレビューの取扱いに関する現行の運用を見直しています。

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. 3 ①に関する事項

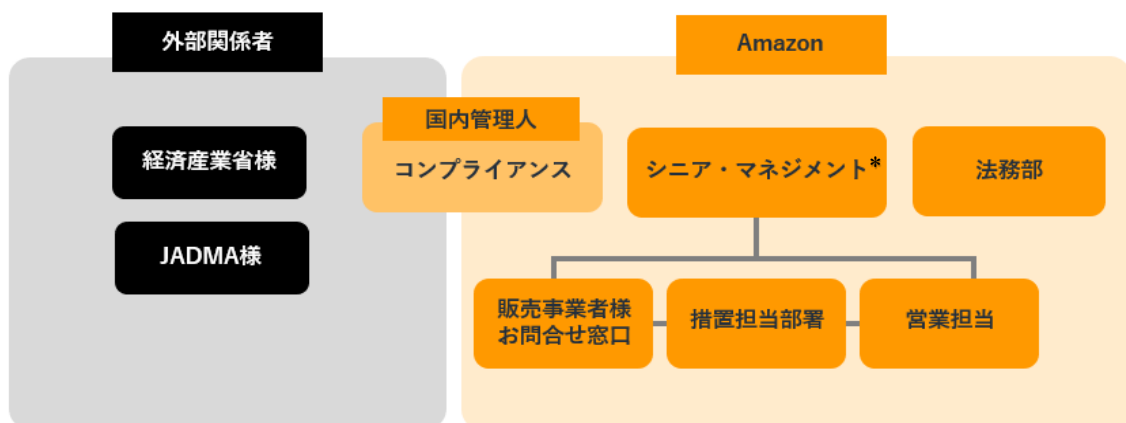
<実施している措置>

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、コンプライアンス担当専門チームを設置しています。

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。

次頁の図は、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。



*グローバルリーダーシップを含む。

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 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。

<上記措置が適切かつ有効と考える理由>

告示 2. 3 ②に関する事項と合わせて記載していますので、4.(3)②(34 頁)をご覧ください。

<令和 5 年度大臣評価において求められている事項への対応>

告示 2. 3 ②に関する事項と合わせて記載していますので、4.(3)②(34 頁)をご覧ください。

② 告示 2. 3 ②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。

前年度中に国内管理人とコンプライアンスチームが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、複数の社内関係者との定例会議を毎月開催しています。

- ・ **コミュニケーションの改善のためのお問合せ窓口（テクニカルサポート）の担当者に対する必須トレーニングの実施**

日常的に販売事業者様とやり取りを行うテクニカルサポート担当者などに対して、2023 年に研修を実施しました。本研修は、令和 4 年度大臣評価の内容を含め、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と共有し、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で取り組むようにすること、及び社内における実際の改善事例を共有することを目的としたものです。

- ・ **運営やコミュニケーションを改善するためのセラーフォーラムのモニタリング**

テクニカルサポートによる現行のモニタリングに加えて、コンプライアンスチームも、セラーフォーラムで議論されているトピックに何らかの傾向がないか、また、弊社の運営や販売事業者様とのコミュニケーションを改善する余地がないかを確認するため、セラーフォーラムでの販売事業者様からのご意見等のモニタリングを実施しています。

(b) 貴省及び JADMA 様との連携の確立

(i) JADMA 様との緊密な連携

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 様の相談窓口に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、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 JADMA 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

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います。

(iii) 貴省及び JADMA 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 JADMA 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高めるために「手数料カテゴリーのガイドライン」という新たなガイド

ラインを公表しました（詳細については4.(1)③(c)(v)(26 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 5 年度大臣評価において求められている事項への対応>

販売事業者様との相互理解を促進するための手続・体制

令和 5 年度大臣評価においては、全ての特定デジタルプラットフォーム提供者において、関係者（販売事業者様を含みます）とのコミュニケーションを担う国内管理人が、運営改善に向けた中心的な役割を果たしていくことが重要とされています（令和 5 年度大臣評価 21 頁）。上記で詳述したとおり、弊社では、国内管理人が、社内外の関係者と積極的にやり取りをする際のハブとして、販売事業者様への対応に関するご意見等を取り上げ、それらに基づき弊社の運営の品質改善を推進しています。

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. 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

上記 4.(1)②(c)(x)(19 頁)と③(24 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、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。

<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、下記 4.(4)②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。

上記 4.(4)①(34-35 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)(24 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

上記 4.(3)②(b)(33-34 頁)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

(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)(17-18 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、上記4.(1)③(24 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。

③ 令和 5 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

アカウント停止・売上金の留保

令和 5 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に対して、アカウント停止措置や措置が誤っていた場合の対応についての説明など、令和 4 年度大臣評価で示された取組をより更に進めることが求められています（令和 5 年度大臣評価 39 頁）。

前記 4.(1)②(c)(16-21 頁)で述べたとおり、弊社においては、措置の一貫性・公平性及び正確性を確保するため、詳細な手順書の導入や措置の試験的導入の活用、手順書や販売事業者様等から異議申立てを受けたケースに関する改善に向けた継続的な精査のほか、手順書のみでは担当者が判断できないケースにおける措置関連事項を上席に報告する経路の確保等に取り組んでいます。また、出品停止等の措置を担当したチームは、適切な場合には、販売事業者様の出品やアカウント等のステータスを可能な限り速やかに措置実施前のものに回復させています。さらに、措置対応専門のチームと内部監査チームが継続して出品停止等の措置の正確性をモニタリングし、措置を講じるべきではなかったと判断された場合は、監査チームが当該ケースを精査して原因究明に努め、必要に応じて改善措置を提案します。

なお、令和 5 年度大臣評価における説明の要請を踏まえ、4.(1)②(c)(xi)(20-21 頁)においては、弊社による措置の一貫性・公平性及び正確性並びに売上金留保に関し、関連する数値も交えて追加で説明しています。このほか、弊社では、出品停止等の措置の透明性と予測可能性を向上させるため、「アカウント健全性評価」をリニューアルしました（詳細については 4.(1)②(b)(15 頁)をご覧ください）。

弊社は、今後も継続して措置の一貫性・公平性及び正確性の改善に取り組んで参ります。

(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 5 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) 提供条件等の開示

令和 5 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、重要な情報をわかりやすく開示する取組・工夫を継続して講じることが求められています（令和 5 年度大臣評価 12-13 頁）。前述のとおり、弊社では、販売事業者様にとって関連する規約を見つけやすく、かつご理解いただきやすくするための現行の取組のほか、2023 年 8 月、販売事業者様向けに重要な規約・ポリシーを要約した「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページを公開しました。弊社では、当該ページに対する販売事業者様のアクセスやご意見等をモニタリングするとともに、今後も販売事業者様が当該ページを認識しやすくなるよう引き続き尽力して参ります。

また、令和 5 年度大臣評価における販売事業者様への規約の明確化に係る要請（令和 5 年度大臣評価 13 頁）に関しても、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、現在、その内容を改善することに取り組んでいます。販売事業者様にとって規約をさらに分かりやすくするための取組の例として、上記 4.(1)③(c)(v)(26 頁)において、販売事業者様のご意見等を反映した「手数料カテゴリーのガイドライン」の公表や、弊社ヘルプページの継続的なモニタリング・見直しについてご説明しています。

(b) 返品及び返金

また、令和 5 年度大臣評価においては、販売事業者様のご意見等を踏まえ、販売事業者様の不満の声が多い類型ごとに、(1)返品・返金の条件、(2)返品・返金の判断権者、及び(3)弊社、販売事業者様及びお客様のそれぞれの金銭的負担(返送時の送料等)に関して分かりやすく整理・説明することが求められています（令和 5 年度大臣評価 41-42 頁）。「出品・販売に関する重要な規約・ポリシー一覧」と題するページには、返品及び返金について、販売事業者様が FBA と出品者出荷のいずれを使用しているかに応じて

2つの類型別に弊社の規約をまとめたもの、及び規約の本文と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しています。

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

上記4.(1)②(a)(13 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 JADMA 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 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。

③ 令和5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) 販売事業者様との相互理解を促進させるための手続及び体制

販売事業者様との相互理解の促進に関する問題・課題及びこれに対応するための弊社の取組については、同様のテーマに関して述べた前記5.(3)②をご覧ください。

(b) Amazon 出品サービスに関するその他の指摘事項

令和 5 年度大臣評価においては、弊社の手数料カテゴリー、同一の商品詳細ページにおいて複数の販売事業者様が出品を行う仕組み（令和 5 年度大臣評価 43 頁）、及び商品の販売価格に関して、早急な対応を行うとともに、販売事業者様から相談・苦情等を受けた場合は、丁寧な説明や真摯な対応を行うことが求められています（令和 5 年度大臣評価 46 頁）。

(i) 手数料カテゴリーについて

上記 4.(1)③(a)(24 頁)で述べたとおり、弊社では、販売事業者様からのお問合せをモニタリングするとともに、必要に応じて適切な改善措置を特定・実施しています。実際に、手数料カテゴリーについては、「手数料カテゴリーのガイドライン」を導入し、各商品に適用される手数料のさらなる透明性の向上を図りました（詳細については 4.(1)③(c)(v)(26 頁)をご覧ください）。

(ii) 同一の商品詳細ページにおいて複数の販売事業者様が出品を行う仕組みについて

また、4.(2)②(b)(30 頁)のとおり、令和 5 年度大臣評価において言及のあった同一の商品詳細ページにおいて複数の販売事業者様が出品を行う仕組みに関しては、弊社では、真正な商品の詳細ページに偽造品に関連する否定的なレビューが投稿されていることが確認された場合など、弊社のポリシーに沿わないレビューが掲載された場合には、そのようなレビューを当該ページから削除するようプロセスを構築しています。令和 5 年度大臣評価を受け、該当するプロセスが、確実に迅速に実行されるよう再確認しています。

(iii) 商品の販売価格について

商品の販売価格に関する令和 5 年度大臣評価でのコメントについては、2023 年にモニタリング・レビューのプロセスのなかでご説明したとおり、販売事業者様の出品がおすすめ出品となるか否かは、配送スピード、販売事業者様のカスタマーサービス、在庫状況など、他の多くの要因によって決定されるものであり、価格設定のみによって決定されるわけではありません。おすすめ出品に関するこれらの主要な考慮要素については、販売事業者様にもセラーセントラル上でご説明しています。

なお、Amazon では、お客様にご購入の興味を持っていただくために、競争力のある価格が設定されていない出品については、販売事業者様が、「価格見直し推奨商品タブ」をご参照いただくことにより、価格の見直しを容易に行うことができるよう、販売事業者様の販売活動をサポートしています。

(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を説明する定例会議、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

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：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]

商品削除のお知らせ

平素は Amazon をご利用いただき、ありがとうございます。

以下の該当商品は、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]

商品名：[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、特定小型原動機付自転車として特定されたため、削除されました。

Amazon では、制限対象商品規約に違反する商品の販売及び掲載を禁止しております。詳細は、こちらの規約をご参照ください：

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/external/G200164410>]

この措置がとられた理由：

上記の商品は Amazon.co.jp での販売が禁止されています。出品者様には、出品する商品がすべての適用法令や規制、および Amazon のポリシーに準拠していることをご確認いただく責任があります。

出品者様で必要なご対応：

- 上記の ASIN のいずれかが、フルフィルメント by Amazon（以下「FBA」）をご利用いただいている場合は、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。

FBA のポリシーの詳細については、[https://sellercentral-](https://sellercentral-japan.amazon.com/gp/help/201030350)

[japan.amazon.com/gp/help/201030350](https://sellercentral-japan.amazon.com/gp/help/201030350) および [https://sellercentral-](https://sellercentral-japan.amazon.com/gp/help/200140860)
[japan.amazon.com/gp/help/200140860](https://sellercentral-japan.amazon.com/gp/help/200140860) をご確認ください。

- 本通知の受領後 48 時間以内に、出品者様が出品されている商品を確認し、適用法令や規制、および Amazon のポリシーに抵触する商品は、出品を終了、削除、または非表示にさせていただきますようお願いいたします。こちらは、上記の商品も含まれます。

なお、制限対象商品の出品を停止中(在庫切れ)ステータスへ変更しても、その出品が適用法令や規制、および Amazon のポリシーに適合していることにはなりません。Amazon により誤って制限対象商品と判定されたとお考えの場合は、その商品の出品を終了した状態で、テクニカルサポートへご連絡ください。

上記をご対応いただけない場合：

すべての制限対象商品について適切に出品を終了または削除されなかった場合には、出品用アカウントが閉鎖され、売上が恒久的に留保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/200832300>

この通知を誤って受信された場合：

- 上記の商品が Amazon での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/201743940> 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

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>

今後とも、Amazon.co.jp をよろしくお願いいたします。

Amazon Services

別紙 2：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）

[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）]

[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.co.jp 販売パートナーアカウントは停止されました。出品者様の出品情報は削除されました。「売上金の留保に関するポリシー」に従い、この問題が解決するまでの間、出品者様への売上の振り込みは行われませんが、出品者様のアカウント残高はそのままとなります。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/external/G9RA9LYBJ3QP27M6>

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、適用される法律および Amazon のポリシーをすべて遵守していただく必要があります。詳しくは、「制限対象商品」をご覧ください。

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

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：弊社では、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：該当商品は「水銀」が検出されています。水銀は毒性が強いため、化粧品等に含有することは禁止しています。Amazon では、この成分を含む商品の販売及び販売するための掲載を禁止しています。]

現在の出品情報は、セラーセントラルのメインページでドロップダウンメニューの「在庫」の上にマウスポインターを合わせてから、「全在庫の管理」をクリックするとご確認いただけます。

サポートが必要な場合

さらにサポートが必要な場合は、以下のページよりお問い合わせいただけます。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/cu/contact-us>

アカウントが誤って停止された場合

本メールの情報に誤りがあり、これらの商品は Amazon での販売を許可されているとお考えの場合は、「アカウント健全性」ページ上部にあるバナーから「アカウントを再アクティブ化」をクリックして、その旨の説明をご提出ください。

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

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。

必要な情報をご提供いただけない場合、アカウントは停止されたままとなります。

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または領収書の写し。

-- 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、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

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、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。

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）
[返品期間の延長に関する通知]

2023 年 10 月 5 日

【重要】 2023 年 11 月・12 月購入の Amazon 直販および FBA 商品における返品期間の延長について

Amazon.co.jp では、昨年末にも実施したとおり、2023 年の年末期間中において返品可能な期間を延長する予定です。具体的には、2023 年 11 月 1 日～12 月 31 日に購入された Amazon 直販および FBA 商品について、通常は商品到着から 30 日以内としている返品可能な期間を、翌年 1 月 31 日までに延長します。お客様によりよい購入体験を提供し、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。

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、昨年の年末商戦期間にも返品期間の延長を実施しましたが、前年に比べ返品の増加はみられませんでした。

また、販売事業者様がご自身で出荷する商品については、返品期間の延長は販売事業者様の任意となります。

返品期間延長の対象商品：

Amazon 直販または FBA 商品で、[「返品・交換の条件」](#)に基づき、通常商品到着から 30 日以内に返品できる商品。

返品期間の延長の内容：

2023 年 11 月 1 日～12 月 31 日の間に購入された対象商品は、一律で 2024 年 1 月 31 日まで返品が可能になります。開封や使用の有無に基づく返金条件など、返品期間以外のルールは通常と変更ありません。また、2024 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 日間の期間に戻ります。

詳しくは、[FBA の購入者返品ポリシー](#)をご覧ください。

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）
[制限対象商品に関するポリシーの改定に関する通知]

2023 年 6 月 16 日

【重要】制限対象商品（自動車・モビリティ製品）ポリシー改定のお知らせ

2023 年 7 月 3 日を発効日として、に関する制限対象商品ポリシーが新たに追加されます。また、関連するポリシーの改正により、公道で合法的に運転できないモビリティ製品の販売も制限されます。2023 年 6 月 16 日から 8 月 15 日までの 2 か月間は猶予期間として設定されます。

制限対象商品ヘルプページ内の「[自動車・モビリティ製品](#)」に 2023 年 7 月 3 日を発効日として修正がなされます。本修正の主な理由は、新たな車両区分「特定小型原動機付自転車」を定める改正道路交通法及び改正道路運送車両法に準拠するためです。

本修正により、特定小型原動機付自転車は禁止商品となります。その他、公道走行不可の車両についても、2023 年 6 月 16 日から 8 月 15 日までの二か月間の猶予の後、禁止商品とする修正が加えられます。公道走行不可の商品を販売している出品者は、当該猶予期間中に売り切るか、FBA を利用している場合は返送リクエストを出してください。