

Amazon への質問、Amazon からの回答及び事務局による Amazon への更問案

目次

国内管理人について	p. 2
Q1-1. 国内管理人の業務内容と負担割合について	p. 2
Q1-2. 社内連携のための組織的仕組みについて	p. 3
更問 1 どのような場合に透明化法担当へ情報共有が行われるかについて	p. 4
Q1-3. 国内管理人業務および社内連携における課題等について	p. 4
更問 2 国内管理人の法務部門移管による権限・役割の変化について	p. 5
更問 3 事業部門との改善策調整における取組みについて	p. 5
Q1-4. 取引やアカウント管理において国内管理人が決定できる事項について	p. 5
更問 4 国内管理人による情報収集・進捗管理における権限面の課題について	p. 6
一般利用者や利用事業者から提供のあった情報の活用状況について	p. 6
Q2-1. 利用者からの情報提供を端緒とする社内調整・対応の仕組みについて	p. 6
更問 5 返品・返金対応における関連部署との連携体制について	p. 7
更問 6 偽造品でないことを証明する代替書類の提出を認める場合について	p. 7
Q2-2. 一般利用者・利用事業者対応部門の連携と課題について	p. 8
更問 7 Amazonの希望により非公開（以下、黒塗り部分同様） 	p. 9
更問 8 返品・返金に関する補てん状況のアンケート結果と御社の認識について	p. 9
更問 9 FBA 返品・破損・紛失商品の手数料と原価による補てん額基準について	p. 9
Q2-3. 利用者からの情報提供・苦情の分析方法と課題について	p. 11
更問 10 客観的なデータ分析のための工夫について	p. 11
更問 11 自社・関連会社と他の事業者の取扱いに関する分析について	p. 11
Q2-4. 利用者情報・苦情の分析結果について	p. 11
更問 12 手数料カテゴリー設定・変更に関する運用について	p. 13
Q2-5. 偽造品に関するレビューの活用・削除プロセス等について	p. 13
更問 13 偽造品に関するレビューが対象としている商品の特定方法について	p. 14
不正者への不要な情報開示を避けつつ、措置理由や改善へのアドバイスなどを適切にコミュニケーションする方法について	p. 14
Q4-1. 不正行為を助長せずに審査等の基準をコミュニケーションする工夫について	p. 14
Q4-2. 審査・エンフォースメント措置理由の開示における工夫について	p. 15
更問 14 通知における理由の具体性に関するアンケート結果の認識について	p. 16
Q4-3. 審査・エンフォースメントへの異議申立て窓口について	p. 16

国内管理人について

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(国内管理人の業務内容と負担割合について)

Q1-1. 御社における国内管理人についてお伺いします。国内管理人は、利用事業者その他の関係者と緊密に連絡を行うための必要な業務を行う者です。利用事業者その他の関係者と御社においては、様々な場面でコミュニケーションされていると思います。御社において国内管理人はどういった業務をされていらっしゃるのでしょうか。また、業務の負担感や比重を理解したいと思いますので、各業務にかかる時間内訳（例：XX 業務は 60%、YY 業務は 20%、ZZ 業務は 20%など）をできる限り詳細に教えてください。

(答)

- 1.1. 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「透明化法」）における国内管理人は、貴省をはじめとする外部の関係者の皆様と連携し、そのような皆様からの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向けた意見等を踏まえて、社内関係部署等とも連携しながら改善に向けた検討を行い、それを運営に反映していく役割を担っているものと理解しております。
- 1.2. 弊社では、従前、事業部門に属するコンプライアンスチームに国内管理人を置き、同チームが上記の役割を担っておりましたが、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、国内管理人の中立性をさらに強化するとともに、より客観的な視点で改善を推進できるよう、昨年5月より、国内管理人の役職及びコンプライアンスチームの機能を法務部門に移管しました。
- 1.3. 国内管理人には、業務を改善する必要がある場合に事業部門の責任者等と直接連携して速やかに改善を進めることができるよう、ディレクターの職位にある者を選任しています。また、外部から弊社の事業に関して寄せられる様々な懸念や、販売事業者様に関連する紛争案件などに関する弊社の対応や取組みに精通しており、透明化法のみならず、独占禁止法等の関連する法令の遵守の観点から適切な方針を示すことができることから、現在の国内管理人は、日本における紛争・訴訟案件や、透明化法を含めた行政庁による調査・照会等に対応する法務部門の責任者を選任しています。
- 1.4. さらに、国内管理人のもとには、社内弁護士を含む透明化法に関連する様々な業務に速やかかつ適切に対応するための従業員を配置しています（以下「透明化法担当」）。透明化法担当は、透明化法における大臣評価や、貴省やデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）様などの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事項を関連部署の責任者や担当者に共有するとともに、当該事項を調査し、その結果とそれに対する改善策をそれらの

部署に共有・提案して、改善の進捗を管理するなどの業務を行っています。

【事務局による Amazon への更問案】

特になし。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(社内連携のための組織的仕組みについて)

Q1-2. 御社における国内管理人と他部門との連携状況についてお伺いします。利用事業者その他の関係者と御社におけるコミュニケーションにおいては、取引やアカウントなどの状況を確認することや必要に応じた対応（例：アカウントの復旧）を行うことがあると思います。こうした連携のため、御社内で一定の取り決めや慣習、国内管理人がリーダーシップを発揮するための組織的な仕組みがあれば、ご教示いただきたいです。

(答)

- 1.5. 弊社では、透明化法担当が、貴省をはじめとする外部関係者からの意見等を社内の関連部署に共有し、透明化法に基づく義務はもちろんのこと、それに付随する取組みとしてどのようなことを行うべきかについて、関連部署との間で中・長期的に共通の意識を形成することを目指しています。このような連携によって、事業部門が、運営に関する個々の判断を自ら適切に行うことができるようになるものと考えています。
- 1.6. このような観点から、弊社では、透明化法におけるモニタリング・レビューや大臣評価で指摘を受けた事項について、透明化法担当から関連する事業部門の責任者に共有するとともに、それらに関する改善策を提案し、事業部門と協議したうえで改善を推進しています。
- 1.7. また、DPCD 様から共有を受けた販売事業者様からの個別の相談案件については、透明化法担当において、当該案件のきっかけとなった措置やコミュニケーションを行った担当部署等と連携し、事実確認等の再調査を行っています。再調査の結果、弊社の対応が適切ではなかったと思われる場合には、速やかに措置の解除や返金等の対応を採るよう事業部門と連携しています。また、発見された問題が特に重要であると考える場合には、透明化法担当から関連する事業部門の責任者に対して情報を共有し、プロセス等の改善を推進しています。
- 1.8. さらに、個々の事業部門における新たな施策の導入や変更にあたっては、当該事業部門を担当する法務部員だけでなく、透明化法担当が透明化法遵守の観点から確認を行うこともあります。
- 1.9. なお、販売事業者様からテクニカルサポートやアカウント停止・出品停止等の措置担当部署に寄せられた問い合わせについては、基本的にはお問い合わせを受け取った当該部署で処理されていますが、個々の事案の性質上必要と判断さ

れた場合などには、透明化法担当にも情報が共有され、対応を協議しています。

【事務局による Amazon への更問案】

(どのような場合に透明化法担当へ情報共有が行われるかについて)

更問1. Q1-2 への回答においては、「個々の事案の性質上必要と判断された場合など」との記載がございます。どういった場合に事案の性質上必要と判断され、御社のテクニカルサポートやアカウント停止・出品停止等の措置担当部署から透明化担当に情報が共有されますでしょうか。販売事業者による苦情や問い合わせへの対応が止まっている場合や回答が不十分な場合など、進捗管理やエスカレーションチャネルの変更といった管理が必要な場合に、透明化担当に情報が共有され、コミュニケーションが円滑化されるべきと考えておりますが、そのような必要な情報共有が行われる仕組みになっているか、確認したいという趣旨でございます。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(国内管理人業務および社内連携における課題等について)

Q1-3. 上記 Q1-1 及び Q1-2 でご回答いただいた業務や御社内での連携における障害や困難があればご教示いただきたいです。また、国内管理人の業務に係るレビューや今後の取組み予定があれば合わせてお伺いできると幸いです。

(参考) オンラインモール分野 2024fy 大臣評価における関連する記載
Amazon 及び楽天に対して、透明化法第7条第3項第4号・9条第1項第4号、指針2. 3①②に基づき、次年度の定期報告書において、国内管理人が行った施策に加えて、上記のような是正権限や調査権限の有無・内容を報告すること、仮にこれらの権限がない場合には十分に職務を果たすことができると考える理由を記載することを期待する。(p. 121)

(答)

1. 10. 運営の改善にあたっては、当該改善の恩恵を受ける販売事業者様はもちろんのこと、それ以外の販売事業者様への影響や、一般利用者様やブランドオーナー様など、その他の様々な利害関係者への影響等について、多角的な視点から慎重に検討する必要があります。そのため、透明化法に基づく運営の改善を検討する際は、前記 1-2 の回答で述べた通り、国内管理人が単独で改善案等を決定するのではなく、複数の関連部署とも綿密に協議を行いつつ、対応しています。事案の重要性等に応じて、可能な限り迅速に社内での検討を進めるように心がけていますが、一方で、上記のように複数の利害関係者が存在する場合や、規模の大きい抜本的な改善を行う場合などには、改善の検討や導入についての慎重な判断が求められるため、相応の時間を要することもあります。
1. 11. 国内管理人の業務については、昨年見直しを行い、国内管理人の中立性をさらに

強化するとともに、より客観的な視点で改善を推進できるよう、昨年5月より、国内管理人の役職及びコンプライアンスチームの機能を法務部門に移管しました。今後も、透明化法に関する事項に迅速かつ機動的に対応できるよう、透明化法担当と社内における他の関連部署との連携をさらに強化していきたいと考えています。また、今後の大臣評価等の内容を踏まえ、透明化法に対応するための体制についても、必要に応じて見直しを行っていく予定です。

【事務局による Amazon への更問案】

(国内管理人の法務部門移管による権限・役割の変化について)

更問2. Q1-3 への回答において、「国内管理人の業務については、昨年見直しを行い、…昨年5月より、国内管理人の役職及びコンプライアンスチームの機能を法務部門に移管しました。」との記載がございますが、国内管理人を法務部門に移管したことにより、御社の国内管理人はどのような権限を持つこととなり、また、どのように御社内での役割が明確化されましたでしょうか。例えば、一つの要素として、米国本社チームを介することなく、規約の最終的な解釈・適用を行うことができるのでしょうか。

(事業部門との改善策調整における取組みについて)

更問3. Q1-2 への回答においては、「改善策を提案し、事業部門と協議したうえで改善を推進」とご説明いただいております。また、Q1-3 への回答においても、「複数の利害関係者が存在する場合や、規模の大きい抜本的な改善を行う場合などには、改善の検討や導入についての慎重な判断が求められるため、相応の時間を要することもあります」とご説明を頂戴しております。改善策について事業部門と意見が一致しない場合には、改善が十分に行う観点からは、何らかの調整の仕組みが必要になると考えられ、そのひとつの方法は是正を指示できる一定の権限と捉えています。当該改善策については中長期的には事業へのプラスとなるものも多いためと考えており、必要に応じたエスカレーションやマネジメントによるリーダーシップによっても、改善が実行されうるとも考えております。こうした観点から、事業部門との改善策に関する調整における困難の経験やそれを乗り越えるために行った調整の取組みについて、差し支えない範囲で事例を交える形で、ご説明を頂戴することは可能でしょうか。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(取引やアカウント管理において国内管理人が決定できる事項について)

Q1-4. 取引やアカウント管理において、国内管理人の判断で決定できる事項にはどのようなものがあるか教えてください。

(答)

1.12. 弊社では、社内においてできる限り中立的な立場にある法務部門のディレクターが国内管理人を担当しておりますが、個々の事案の解決や運営改善にあたっては、前記 1-3 の回答で述べた通り、他の販売事業者様や一般利用者様、ブランドオーナー様等、利害関係者が多岐に亘る場合もあるため、単独で判断を行うこと

が必ずしも望ましくない場合もあるものと考えています。そこで、弊社では、このように多面的な検討を行う必要性を考慮し、国内管理人が単独で判断を行うのではなく、透明化法担当が、貴省をはじめとする外部関係者からの意見等も踏まえながら、社内の関連部署に対して透明化法の観点から運営の改善に関する提案を行っています。また、前記 1-1 の回答のとおり、透明化法遵守の観点から特に重要または必要であると考え事項については、国内管理人が事業部門の責任者等と直接に連携して速やかな改善ができるようにしています。

- 1.13. このように、個々の事案や提案を通じて、透明化法担当と事業部門との間で透明化法に対する共通認識を中・長期的に形成していくことが、健全な事業運営のために重要であると考えています。

【事務局による Amazon への更問案】

(国内管理人による情報収集・進捗管理における権限面の課題について)

更問4. Q1-4 への回答において、「弊社では、このように多面的な検討を行う必要性を考慮し、国内管理人が単独で判断を行うのではなく」との記載がございますが、御社の国内管理人は、情報収集及び進捗管理に当たり、権限が不足しているという経験はございますでしょうか。例えば、案件の進捗管理や全体の状況確認などのための、当該部署が管理している問合せや苦情に関するデータベースへのアクセスができない、また、分析依頼を行っても取り合ってもらえない、等のような場面が想定されると考えております。

一般利用者や利用事業者から提供のあった情報の活用状況について

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(利用者からの情報提供を端緒とする社内調整・対応の仕組みについて)

Q2-1. 御社における一般利用者や利用事業者（以下、両者合わせて、利用者と呼びます。）から提供のあった情報の活用状況についてお伺いします。利用者から提供のある情報は、御社と利用事業者との取引環境の改善、特に、不正への対応を迅速に行うことや仕組みを改善することに有用と考えられます。現在、御社において、利用者からの情報提供や苦情を端緒した、個別案件の内部での調整やご対応は、どのような部門が連携する仕組み（例：手段や方法、手順、頻度やタイミング、関係者など）で運用されているのかについて、お伺いできますと幸いです。

(答)

2.1. まず、Amazon では、個々の不正行為の取締りに関連する情報については、販売事業者様固有の情報であり、機密性の高い情報として厳格に管理すべきであることから、データセキュリティの観点から、当該取締りを担当する部署に対して直接

に販売事業者様からの情報が共有されるような仕組みを構築しています。例えば、アカウント停止等の措置を受けた販売事業者様からの異議申立てについては、原則としてアカウント健全性ダッシュボードからご連絡いただくようお願いしており、これによって、販売事業者様から送信された情報が当該措置を行った部署の審査担当者に直接かつ速やかに共有され、当該担当部署において事案を再度精査することができるようになっていきます。また、規約違反の疑いのある出品活動に関する情報提供については、専用のご連絡フォームも設けています（例えば、販売事業者様向けの「不正または違反を報告」、権利所有者向けの「知的財産権の侵害を申告」のフォームなど）。このようなフォームにおいては、ご連絡の内容に応じた選択肢を選択して情報を送信いただくことにより、当該内容に関する調査や措置を担当する担当部署等に情報が直接共有され、速やかに対処できるようにしています。

- 2.2. さらに、一般利用者様、販売事業者様などからお寄せいただいたそれ以外の情報提供や苦情についても、事案や必要性に応じて、お問い合わせを受け取った部署から関連部署に適時かつ適切に共有され、必要な対応を採ることができるように仕組みを構築しています。

例えば、お問い合わせを受け取った一般的なお問い合わせ担当窓口の担当部署（一般利用者様向けのカスタマーサポート、販売事業者様向けのテクニカルサポートなど）が独自に問題の確認を行い、対応する権限を有しているものもあれば、内容の専門性や複雑性等によっては、手順書に従って社内の関連部署に速やかに当該情報を転送し、共有することで、当該関連部署が問題への対応や販売事業者様への返答を行う場合もあります。

- 2.3. 複数の部署間で連携するケースとしては、例えば、Amazon のストア上で注文した商品について、一般利用者様からカスタマーサポート宛に偽造品に関する懸念が共有された場合、一般利用者様に対してはカスタマーサポートから返品等に関してご案内を差し上げるとともに、社内の偽造品に関する調査や措置等の担当部署にも当該情報がタイムリーに共有される仕組みになっており、そのような情報が当該出品の調査や出品停止等の措置を行うかどうか等の判断のための考慮要素として利用されることがあります。

【事務局による Amazon への更問案】

（返品・返金対応における関連部署との連携体制について）

更問5. Q2-1 への回答においては偽造品の事例について具体的記載をいただき、ありがとうございます。マーケットプレイス保証・FBA を含めた返品及び返金に関する問い合わせや異議申立ての場合には、どういった関連部署との連携されているのか、Q2-2 への回答において非開示情報として記載いただいている内容に加えてもしございましたら、差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

（偽造品でないことを証明する代替書類の提出を認める場合について）

様とで主張内容に齟齬があるなど、複数の利害が対立する場面も考えられますが、影響を受ける販売事業者様に対しても異議申立てや弁明・釈明の機会を与えたり、必要に応じて個別事案に対する再調査を行ったりするよう努めています。また、双方の主張が相容れない場合には、Amazon の金銭的な負担において事案の解決を図ることもあります。さらに、一般利用者様と販売事業者様それぞれについて、不正行為者でないかどうかについても様々な情報に基づき日々監視しており、悪質な行為等が行われた場合には、一般利用者様に対してもアカウント停止等の厳正な措置を講じています。

- 2.5. Amazon では、これらの連携の仕組みについても、定期的に見直しを行い、さらなる改善等を随時検討しています。

【事務局による Amazon への更問案】

([REDACTED])

更問7. [REDACTED]

(返品・返金に関する補てん状況のアンケート結果と御社の認識について)

更問8. 経済産業省が昨年度実施した利用事業者向けアンケート結果においては、御社との取引における返品・返金のトラブルにおいて、「補てんを受けることができなかった」と回答した割合は24%でした (p. 47、参考資料 2-1 総合オンラインモール分野 利用事業者アンケート調査結果)。このアンケート結果は御社が把握しているか。一般利用者からの提供情報も合わせて概観した場合にはじめて見える状況がございましたら、差し支えない範囲でご教示いただけますと幸いです。

(FBA 返品・破損・紛失商品の手数料と原価による補てん額基準について)

更問9. 「FBA の購入者返品ポリシー」、「破損・紛失商品の返金ポリシー」では、補てん額について、購入者に対して支払われた返金額から一定の手数料が差し引かれる旨が規定されておりますが、当該手数料はどういったことを背景とした手数料でしょうか¹。

¹ 公正取引委員会「デジタル・プラットフォームの取引慣行等に関する実態調査報告書」においては、「取扱いを明確に決めていなかった手数料の徴収について、運営事業者と利用事業者という力関係を利用して自己に有利な運用をするなどにより、自己の取引上の地位が利用事業者に優越している運営事業者が、正常な商慣習に照らして不当に、利用事業者に不利益を及ぼす場合には独占禁止法上問題（優越的地位の濫用）となるおそれがある。」「その判断に当たっては、①手数料の根拠となるサービ

加えて、「破損・紛失商品の返金ポリシー」では、御社が注文前に納品した商品を紛失又は破損した場合の補てん額として、当該商品の原価が基準となっておりますが、販売事業者の得べかりし利益を考慮すると、販売事業者の設定した売価が基準になるべきという考え方もまたございます。補てんに係る基準を原価としている理由についてご説明いただくことは可能でしょうか²。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(利用者からの情報提供・苦情の分析方法と課題について)

Q2-3. 個別具体的な事情を背景にそれぞれの利用者から情報提供や苦情が御社に寄せられていると思いますが、多数の利用者からのそうした情報提供や苦情を比較すると、共通する内容や傾向が見えてくることがあると考えられます。御社において、そうした情報提供や苦情をどのように分析しているのか、また、そうした分析における課題や困難があればご教示いただきたいと考えております。

(答)

2.6. Amazon では、一般利用者様や販売事業者様からの情報提供や、Amazon のストア上での購買・販売行動の動向等、多数の情報元からデータを収集し、高度な分析機能や機械学習を活用しながら、データを分析しており、このような機能自体についても継続的な改善を行っています。このようなデータの分析を通じて、例えばどのような商品・商品カテゴリー、利用者等に対してどのような情報が寄せられているのかの傾向等を特定することができます。

2.7. このようなデータの分析により、Amazon のストア上における潜在的な問題を検知し、そのような問題に対する目標を設定するなどして、運営の改善へと繋げるよう努めています。例えば、不正行為対策においては、このようなデータを活用し、不正行為の動向等に応じて、不正行為を検知するための仕組みの改善を行っています。また、販売事業者様からテクニカルサポートに寄せられたご意見等についても、定期的なデータ分析を行い、その原因に応じて、担当者への教育や、手順書の見直しを行うなどして、販売事業者様とのコミュニケーションの改善に活かしています。

スの使用によって利用事業者が得る直接の利益と手数料の額の関係、②デジタル・プラットフォームの運営やシステム変更に要するコスト等、手数料を算出・請求する合理的な理由の有無、③デジタル・プラットフォームを継続して利用するために手数料の徴収を受け入れざるを得ない利用事業者の数を考慮することとなる。」(p34-p35)との記載がございます。

² 公正取引委員会「デジタル・プラットフォーマーの取引慣行等に関する実態調査報告書」においては、「②補填を受けるための条件が必要以上に厳しく、実質的に補填を受けることができない内容を定めるなどにより、自己の取引上の地位が利用事業者に優越している運営事業者が、正常な商慣習に照らして不当に、利用事業者に不利益を及ぼす場合には、独占禁止法上問題（優越的地位の濫用）となるおそれがある。」「その判断に当たっては、①破損等に対する補填をしない又は一部にとどめることによって利用事業者が被る不利益の内容、②補填に係る基準の合理性の有無、③デジタル・プラットフォームを継続して利用するために不利益を受け入れざるを得ない利用事業者の数を考慮することとなる。」(p41-p42)との記載がございます。

- 2.8. このようなデータを用いた分析は、安心・安全な Amazon ストアの維持に大きく寄与しているものと考えています。また、データ上の数値や割合としては大きくないものの、一般利用者様や販売事業者様に大きな影響を及ぼし得る潜在的な問題を検知するための工夫としては、個別案件における異議申立て等を通じた再調査や、担当者から上席への相談等の手法も活用しています。

【事務局による Amazon への更問案】

(客観的なデータ分析のための工夫について)

更問10. Q2-3 への回答においては「一般利用者様や販売事業者様からの情報提供や、Amazon のストア上での購買・販売行動の動向等、多数の情報元からデータを収集し、高度な分析機能や機械学習を活用しながら、データを分析」との記載がございます。事例として挙げていただきました不正行為に係る分析とそれを踏まえた対策案については、事業部門のビジネスとも方向性として足並みが揃う傾向にあると考えております。他方、その他の販売条件やサービス内容に関する改善の必要性を示唆する分析については、事業部門の意向に一致しない場合も多々ある可能性もあるのではと考えております。このため、分析を実施するグループは事業部門における取組みに精通している必要はあるものの、事業部門とは利害を共有しないグループにより分析が行われることも、より客観的な分析を確保する上で必要になってくるのではと考えております。こうした観点から、より客観的なデータの分析を行う上で工夫していることがあれば、差し支えない範囲でご教示いただけますと幸いです。

(自社・関連会社と他の事業者の取扱いに関する分析について)

更問11. 一般利用者や販売事業者からの情報提供や苦情の分析においては、御社や関連会社と他の事業者との取扱いについて意図せずとも差を付けていないかについての視点での分析もされておりますでしょうか。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(利用者情報・苦情の分析結果について)

Q2-4. Q2-3 における分析結果の中で共有していただけるものがあれば共有いただきたいです。また、その場合、透明化法に基づく大臣評価において議論しているテーマとの関わりのあるものがあれば合わせてご教示いただきたいと幸いです。

(参考) オンラインモール分野 2024fy 大臣評価における関連する記載

- 特定デジタルプラットフォーム提供者各社において、大臣評価で取り上げた論点ごとに苦情（楽天・LINE ヤフーは苦情の範囲を限定しているため、苦情の定義に該当しない「相談」も含む）の件数を、例えば、規約の中で用いられるキーワードでの検索を掛けるなどして合理的に集計・分析し、定期報告書（様式2）の2（5）にその結果を記載することを求める。なお、次年度の定期報告書については、集計の仕組みが出来ておらず

- 2.14. また、Amazon では、Amazon のストア上の商品詳細ページに対して偽造品に関するレビューが投稿された場合、そのような個々の報告または集計された情報が、偽造品の取締りを担当する部署にもタイムリーに共有されており、そのような情報を当該出品に関する調査の端緒として利用したり、出品停止等の措置を行うかどうかの判断のための考慮要素として利用したりすることがあります。

【事務局による Amazon への更問案】

(偽造品に関するレビューが対象としている商品の特定方法について)

更問13. Q2-5 への回答においては、「偽造品に関するレビューが投稿された場合、…そのような情報を当該出品に関する調査の端緒として利用したり、出品停止等の措置を行うかどうかの判断のための考慮要素として利用したりすることがあります。」との記載がございますが、複数の相乗り出品商品がある場合には、偽造品に関するレビュー該当の商品がいずれであるかについては、どのような方法で確認を行っていらっしゃいますでしょうか。

不正者への不要な情報開示を避けつつ、措置理由や改善へのアドバイスなどを適切にコミュニケーションする方法について

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(不正行為を助長せずに審査等の基準をコミュニケーションする工夫について)

Q4-1. 御社における審査・エンフォースメントに際して利用事業者とのコミュニケーションの工夫、特に、不正行為を助長するような情報開示を避けつつ、措置理由や改善へのアドバイスなどを適切にコミュニケーションするための工夫についてお伺いします。審査・エンフォースメントを実施する基準については、様々な商品等や様々な場面にも適用できる記載である必要があるもの、また、具体性を増すと適用が限定的となることや、迂回行為を助長することといった懸念が一般的に生じるものと考えられます。しかし一方で、これは基準の透明性の課題とも隣り合わせとなっていると考えられます。こうした中、御社においては、審査・エンフォースメントの基準について、不正行為を助長するような情報開示を避けつつ、利用事業者と適切にコミュニケーションするために取り組んでいらっしゃることがあれば、お伺いしたく存じます。可能であれば、プラットフォームサービスの一部拒絶、全部拒絶、支払留保、返品受入要請などの具体的事例を踏まえて、お伺いできますと幸いです。

(答)

4.1. Amazon では、アカウント停止等の措置のおそれのある行為について、明確かつ透明性のある基準を提供する必要性と、不正行為者による迂回行為の防止等のセ

セキュリティ上の必要性を考慮しながら、類型に応じてバランスの取れた開示を行うよう努めています。

例えば、アカウント健全性の評価では、評価の対象となるポリシーをあらかじめ特定して開示するとともに、Amazon での出品に関する特定のポリシーに違反しているために出品用アカウントが停止されるリスクを、0~1,000 の範囲の色分けされたスコアで販売事業者様に示しています。これによって、販売事業者様は出品用アカウントが停止されるリスクがあるかどうかを事前に確認することができ、また、そのような違反に速やかに対処することで、アカウントの停止を未然に防ぐことができます。

- 4.2. 他方で、不正行為者は様々な手法により迂回行為を試みるところ、不正行為等の取締りに関して予め詳細な基準等を開示することは、そのような迂回行為を容易にしかねず、また、一度そのようにより詳細な基準を開示すれば、Amazon のストア上で一般利用者様や他の販売事業者様等が不正行為による被害に遭われる可能性があります。そのため、いわゆる不正行為、違法行為、その他有害な行為については、「出品者利用規約および出品者行動規範」や「出品者の禁止活動および行為、ならびに遵守事項」のページにおいて、その概要や行為の例を掲載するに留めつつ、具体的な懸念事項については、リスクの程度に応じて個別の販売事業者様への通知に盛り込むなどの工夫をしています。例えば、不正行為の疑いが確定的とまでは言えないような場合には、販売事業者様に対して個別に通知を行い、当該販売事業者様の出品・販売活動のうち具体的にどのような行為について Amazon が懸念を有しているのか、上記の各ページよりも詳細な説明を提供するとともに、そのような懸念を払しょくするためにどのような対応が必要か（情報の提出など）についてご案内するよう努めています。これに対して、不正行為の疑いが大きく悪質な場合には、アカウント停止等の措置の根拠（理由）となる規約等をお伝えし、措置からの回復方法（必要書類等）をお伝えしつつ、どのようにして不正行為の疑いを検知したか等についての詳細の開示を控えることがあります。

【事務局による Amazon への更問案】

特になし。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

（審査・エンフォースメント措置理由の開示における工夫について）

- Q4-2. 審査・エンフォースメントの措置理由の開示においても、説明の具体性について、迂回行為を助長するといった懸念もあれば、一方で、是正のためのアドバイスの有効性の懸念もあると考えられます。また、こうした点は、必ずしも措置における通知文そのものの課題だけでなく、こういった事案であるかを見極める仕組みもあった上での複合的な課題と考えられます。御社における、審査・エンフォースメントの措置理由の開示において、迂回行為助長のリスクと是正のためのアドバイス

の有効性のバランスを取る工夫について、お聞かせ願えませんでしょうか。可能であれば、プラットフォームサービスの一部拒絶、全部拒絶、支払留保、返品受入要請などの具体的事例を踏まえて、お伺いできますと幸いです。

(答)

- 4.3. Amazon では、違反の種類やリスクの大きさに応じて、アカウント停止等の措置に伴うコミュニケーションの内容を工夫しています。例えば、出品に関する軽微な違反の場合には、出品停止の通知にあたって、違反の具体的な原因をお伝えするとともに、措置からの回復方法について可能な限り詳細に案内するよう努めています。また、Amazon では、善良な販売事業者様に対して事案に応じたより明確なガイダンスを提供できるよう、電子メール、電話などのさまざまな経路を通じたアカウント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を見直しています（定期報告書（抜粋版）36 頁）。
- 4.4. これに対して、前記 4-1 の回答のとおり、詐欺的な行為や不正行為などの悪質な行為が疑われる場合には、アカウント停止等の措置の根拠（理由）となる規約等をお伝えし、措置からの回復方法（必要書類等）をお伝えしつつ、リスクの程度が大きい場合には、迂回行為やそれに伴うストア上での一般利用者様、他の販売事業者様等への被害を防ぐために、どのようにして不正行為の疑いを検知したか等についての詳細の開示を控えることがあります。

【事務局による Amazon への更問案】

(通知における理由の具体性に関するアンケート結果の認識について)

更問14. 経済産業省が昨年度実施した利用事業者向けのアンケート調査の結果においては、出品の停止又は削除の措置、アカウントの停止又は削除の措置に関して、それぞれ 25%程度の回答において通知に理由が記載されているが、具体的ではないという選択肢を選んでおりました (p. 40-41、[参考資料 2-1 総合オンラインモール分野 利用事業者アンケート調査結果](#))。Q4-2 への回答においては、「アカウント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を見直しています」との記載がございます。アカウント停止等の措置に関するコミュニケーションにおける課題について、御社においても把握されていると認識しておりますが、当該アンケートの結果については御社におけるご認識と合致しておりましたでしょうか。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(審査・エンフォースメントへの異議申立て窓口について)

Q4-3. 審査・エンフォースメントは様々な商品等や様々な場面に適用されるため、利用事業者が異議申立てを行う場合の対応はこうした個別性に配慮することが必要と考えられます。御社における、審査・エンフォースメントの措置の際の異議申立てや相談のための窓口へのご案内の状況、また、こうした個別の事情にも対応できる窓口での対応を可能としている工夫があればお伺いしたいと考えております。

(参考) オンラインモール分野 2024fy 大臣評価における関連する記載

- 特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対し、利用事業者からの相談・苦情事例を踏まえて、各種解除事由ごとに十分な理由が記載されているかを検証することを求める。検証した解除事由、検証結果、十分と結論付けた場合にはその理由、見直した場合には見直した内容を、定期報告書(様式2) 5. (2) の自己評価欄に記載することを期待する(省令第14条第4項)。(p. 83)
- Amazon には、「基本的な場合」ではなく、「例外的に通知をしない場合」がどのような場合かを、次年度の定期報告書に記載することを求める。なお、例外的に通知をしない場合について基準が定まっていない場合には、措置の一貫性を保つため、内部基準を定めるなど適切な仕組みを構築することを求める(指針2. 1. 1②参照)。(p. 84)

(答)

4. 5. Amazon では、販売事業者様に対してアカウント停止等の措置を講じる際、販売事業者様に対する通知文面のなかで、異議申立て先や、措置の原因となった出品商品の情報等を含め、措置からの回復に向けた方法をご案内しています。例えば、前記 2-1 の回答のとおり、Amazon では、販売事業者様がアカウント停止等の措置を受けた場合、原則としてアカウント健全性ダッシュボードから異議申立て等のご連絡をしていただくようご案内しております。これによって、当該措置を担当した部署の審査担当者に直接に当該異議申立て等が送信され、販売事業者様からの異議申立て等の内容を踏まえて措置担当部署が個別の事案を再度精査し、個別の事情に即した判断を行うことができるようになっていきます。また、そのような個別事案の審査は、措置担当部署が行っており、個別の事案の審査に適切に対応できるよう、審査担当者に対しても、トレーニング等を行っています。さらに、個別の事案の処理にあたって、必要に応じて、十分な経験と能力を有する上席への相談が行われるよう、社内における仕組みを構築しています。そのような仕組み自体も、個々の案件における実際の対応状況等を見ながら、より適切に機能するよう随時見直しています。
4. 6. さらに、善良な販売事業者様に対してより明確かつ具体的なガイダンスを提供できるよう、電子メール、電話などのさまざまな経路を通じたアカウント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内容も見直しています(定期報告書(抜粋版) 36 頁)。

【事務局による Amazon への更問案】

特になし。

(以 上)