

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

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. 8
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. 8
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 FBA 商品の返品・返金判断と異議申立て受付の順番について	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. 10
更問 10 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
更問 11 日本市場向けの不正対策について	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
更問 13 アカount健全性ダッシュボードにおける規約の遵守における項目について	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 14 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
更問 15 機械学習モデルの信頼性確保のためのレビュー・改善について	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. 15
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. 15
更問 16 「売上金留保の解除に関するポリシー」の改訂状況について	p. 16
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. 16
更問 17 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. 17
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. 17

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伺います。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、社内の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。必要な情報がもれなく適時に共有されるために、こういった基準で、どなたによる判断により、こういった適時性を持って、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るかについて、ガイドラインやルールが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。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ン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】

Amazon では、テクニカルサポートやアカウント停止等の措置担当部署といった販売事業者様からのお問い合わせや異議申立てに担当する事業部門が、ビジネスを運営する者として責任をもって販売事業者様からのお問い合わせなどに対応するよう努めています。販売事業者様からの個別の苦情等のエスカレーションに関しては、それらの担当部署が判断に迷う場合や、法的な観点から確認すべき点がある場合などには、透明化法担当その他法務の関連する担当者らに事案が共有され、透明化法の観点から透明化法担当が提案等を行っております。

Amazon では、販売事業者様からのお問い合わせに担当する部署において適切にお問い合わせに対応できるよう、これらの事業部門内においても、事案の複雑性等に応じてシニアレベルのアドバイザーに相談ないし事案が割り振られる仕組みを構築しています。また、テクニカルサポートにおいては、販売事業者様からの当初のお問合せから一定期間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取組みを行っております（弊社による令和5年度定期報告書（抜粋）11頁）。

Q1-2 に対する当初の回答のとおり、弊社では、社内又は貴省をはじめとする外部関係者からの個別事案の共有等をきっかけに透明化法担当と関連する担当部署とが連携し、社内の仕組みが適切に運用されているか、改善すべき点がないかを協働して確認していくことを通じて、各事業部門が透明化法に照らして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ことを目指しております。販売事業者様からのお問い合わせの件数が年間 300 万件ほどあることから、透明化法担当に透明化法関

連の案件を集約させることは、販売事業者様に対する対応をかえって遅滞させてしまうおそれもあり、現実的にも困難であると考えております。

【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ますと幸いです。

(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。Q1-1 への回答における「事業部門に属するコンプライアンスチーム」、定期報告書における「アカウント健全性を所管する部署」（p. 16）、「「ワールドワイド・セリング・パートナー・サービス」のマネジメントチーム」（同 p. 16）、「措置を実施したチーム」（同 p. 17）、「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」（同 p. 23）などの部署が記載されており、これらのグループの役割と国内管理人との関係性について補足説明を頂戴したい、という背景がございます。

【Amazon】

Amazon では、Amazon 出品サービスを運営する事業部門（セラーサービス）や、テクニカルサポートやアカウント健全性・アカウント停止等を所管する部署が属する「ワールドワイド・セリング・パートナー・サービス」という部門等が、それぞれ連携しながら販売事業者様へのサービスの提供等を行っています。法務部門は、それらの事業部門に対して、主に法的な観点からアドバイス等を行っています。

昨年5月から、法務部門のディレクターの職位にあるものが国内管理人を務めるようになったことにより、日本や米国におけるこれらの各事業部門の責任者との連携が従前より円滑かつ密接になり、社内における運営の改善に向けた議論が行いやすくなったものと考えています。また、実際には、この国内管理人の移管以前から、現在の国内管理人及び透明化法担当が社内の事業部門の上記各責任者らに対して透明化法に基づく大臣評価の共有やそれを踏まえた改善の提案等も定期的に行っていたため、移管によって社内での透明化法に関する意識形成・強化のためのイニシアチブがさらに明確化されたものと考えています。

（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】

Amazon では、透明化法に関連する業務に限らず、他部署との協議のなかで意見が一致しない場合には、然るべく関連する部門のさらに上位の役職の者を交えて協議を行っています。透明化法に関連する事項についても、透明化法担当と事業部門の担当部署との間で意見が一致しない場合や、担当部署が提案する改善のみでは不十分であると考えられる場合には、必要に応じて、国内管理人や透明化法担当から事業部門のシニアレベルの担当者や責任者と協議するなどして解決を図っています。例えば、個々のアカウント停止等の事案への対応をきっかけとして、異議申立ての精査の仕組み自体の見直し等、より規模の大きい改善を検討する必要があると判断した場合には、このような事業部門の権限のある責任者への直接の働きかけを活用して改善を推進するよう努めています。

【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られる事項については、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状況もあると考えております。そういった状況や場面がございましたら、差し支えない範囲で共

有いただけますと幸いです。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。なお、そういった状況がない場合は、こういった背景や対策が有効でそのようにご認識されているのか、差し支えない範囲でご説明を頂戴することは可能でしょうか。

【Amazon】

Q2-1 への回答のとおり、Amazon では、不正行為の取締りに関連する情報など、機密性の高い情報については、部署によって情報へのアクセス権が制限されていることがあります。そのため、国内管理人や透明化法担当がすべての社内の全ての情報に直接にアクセスできるわけではありませんが、必要に応じて、担当部署のアクセス権限がある者などに直接確認しております。

また、更問3への回答のとおり、担当部署との議論で解決しない場合やさらに情報が必要な場合には、事業部門のシニアレベルの責任者に対して直接に問題提起や情報提供の依頼を行っています。弊社では、法的なコンプライアンスに関連する問題について、法務の然るべき担当者から要請があった場合、必要な範囲で協力する体制が整っており、依頼をしても協力が得られないといったような場面は生じておりません。仮にそのような場面が生じたとしても、国内管理人より然るべき事業部門の責任者に速やかにエスカレーションして協議することで解決されるものと考えております。

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った情報は、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とした、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、こ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。

【Amazon】

「フルフィルメント by Amazon」(以下「FBA」)を利用して出荷された商品の返品について販売事業者様が補てんを申請されたい場合、「破損・紛失商品の返金ポリシー」のページに記載されている類型ごとの手順に従いセラーセントラルからの申請をお願いしています。補てんが申請された場合、テクニカルサポートが FBA 在庫の補てんポリシーに従った申請であるかの一次的な審査を行い、補てん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。

出品者出荷の商品に対する Amazon マーケットプレイス保証の適用について販売事業者様が再審議を請求されたい場合、同保証の担当部署に販売事業者様からのご連絡が直接届くよう、「Amazon マーケットプレイス保証申請の再審議請求」のページに記載されている手順に従いセラーセントラルからの申請をお願いしています。再審議請求後、テクニカルサポートに再審議請求に関するお問い合わせが寄せられた場合、テクニカルサポートは、当該お問い合わせを Amazon マーケットプレイス保証の担当部署に転送し、当該担当部署から販売事業者様に直接お返事を差し上げています。

(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)

更問6. Q2-1 への回答においては「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。」との記載がございます。経済産業省の委託する相談窓口では、偽造品・ブランド品でないことの証明として、商品の正当性を証明する資料としてメーカーからの販売許可証など小売店等から購入して販売する事業者において入手困難な資料の提出が求められている事例が散見されます。御社からは、昨年度において「事案の性質やご事情等に応じて例外的に代替の書類を認める場合もございます。」(2024 年度第 7 回モニタリング会合資料 2 追加提出資料 P19) との報告を受けておりますが、例外的に代替資料の提出を認めるのは、どのような場合でしょうか。

【Amazon】

Amazon では、お客様や、権利者、及び善良な販売事業者様を保護し、ストアの信頼性を維持するために、権利侵害品対策を講じています。そのような対策の一環として、Amazon では、出品された商品が権利侵害品でないことを合理的に確認できる資料の提出をお願いする場合があります。必要となる書類の種類は、権利侵害の程度や侵害の内容によって場合分けされています。権利侵害が疑われる場合には、請求書など正規品を仕入れていることの証明を求めています。例えば、出品されている商品について特定のブランドの正規品の存在自体が疑われる場合などには、ライセンス契約書・認可証の提出を求める場合もあります。なお、中には、特定のブランドの商品であるにもかかわらずノーブランド又は適切なブランド名に紐づけない形で商品が出品されているケースもありますが、そのような場合には、適切なブランド名のもとで出品いただくことにより問題が解消される可能性があります。

2024 年度第 7 回モニタリング会合資料 2 追加提出資料 P19 において「その他の類型においては、事案の性質やご事情等に応じて例外的に代替の書類を認める場合もございます」と申し上げましたのは、知的財産権侵害以外の類型のことを指しております。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(一般利用者・利用事業者対応部門の連携と課題について)

Q2-2. 利用者からの情報提供や苦情を発端とした対応においては、一般利用者及び利用事業者の双方に関わることも少なくないと考えられます。御社では、一般利用者からの情報提供を受けたり対応を行う部門と、利用事業者からの情報を受けたり対応を行う部門の間での連携は、どのように進められていらっしゃるのか、また、どういった課題や困難があるのか、お伺いできますと幸いです。

(答)

2. 4. 前記 2-1 の回答のとおり、Amazon では、カスタマーサポート、テクニカルサポートといった一般利用者様、販売事業者様に対する一般的な各お問い合わせ窓口だけでなく、アカウント停止等の措置の担当部署をはじめ、お問い合わせの内容ごとにご連絡先やご連絡経路を分けてご案内しています。これによって、カスタマーサポートとテクニカルサポート等の各お問い合わせ担当窓口間で連携するのではなく、各担当部署が各事案の処理に必要な情報を直接に受けとり、参照できるようにしています。また、一般利用者様及び販売事業者様の双方が関わるような個別事案への対応にあたっては、迅速かつ正確な情報共有・案件処理等の観点から、社内のシステム上で、当該事案処理の担当部署や複数の関連部署が直接に一般利用者様・販売事業者様それぞれからのお問い合わせ内容等を確認できる場合があります。

Amazonからは、返品リクエストが行われた場合の社内プロセスについて説明があったが、希望により非開示とする。

このような連携における課題としては、例えば、一般利用者様と販売事業者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】

(FBA 商品の返品・返金判断と異議申立て受付の順番について)

更問7. Q2-2 への回答において

との記載がございます。①返品・返金してしまってから異議申立てを受付け始めるのか、②返品・返金の判断を販売事業者へ通知し、異議申立てを斟酌してから、実際に返品・返金を行うのか、明確化の観点からご質問させていただければと考えております。

【Amazon】

販売事業者様は、Amazon による FBA 商品に対する返品・返金の決定が行われた後に、異議申立てを行うことができます。より具体的な流れは以下のとおりです（弊社による令和6年度定期報告書（抜粋版）34 頁もご参照）。

Amazon では、お客様に対して一貫性のある購買体験を提供するため、販売事業者様には、規約に基づき、お客様にとって Amazon の返品ポリシーと同等かそれ以上の返品ポリシーを適用いただいております。そして、FBA では、販売事業者様のお客様対応に関する負担を軽減するため、Amazon が注文に対応し、返品処理を含むカスタマーサービスを代行しており、Amazon が、Amazon の購入者返品ポリシーに基づき、購入された FBA 商品が返品の対象となるかどうかを判断します。FBA を利用して販売された商品についてご購入者様から返品リクエストが行われた場合、Amazon では、当該リクエストが返品ポリシーに規定する返品条件を形式的に満たしているかどうかをまず判断し、条件を満たしている場合には、商品を弊社まで返送いただきます。商品が返送された場合、弊社は、所定のチェックリストを用いて返品された商品の状態を確認し、適用される返品条件に従って、返金可能か否か及び返金額を決定します。お客様への返金に関する弊社の決定にご納得いただけない場合（すり替え返品の違いがある場合等を含みます）、販売事業者様は、弊社に対し、自ら調査を行うため当該商品を販売事業者様に返送するよう求め、商品の状態を自ら確認された後、弊社に異議を申し立てる（補てんを申請する）ことができます。販売事業者様から異議申立てがあった場合、弊社では、販売事業者様と個別に連絡を取り、その申立てについて精査し、裏付となる証拠を確認することで、ケース毎に適切な結論を下せるようにしています。弊社は、販売事業者様の異議申立てが正当であると判断した場合、FBA 在庫に関する各補てんポリシーに従い、Amazon から販売事業者様に補てんを行います。

(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られる実態と概ね整合的でしょうか。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。

【Amazon】

Amazon では、お客様に対して一貫性のある購買体験を提供するため、販売事業者様には、規約に基づき、お客様にとって Amazon の返品ポリシーと同等かそれ以上の返品ポリシーを適用いただいております。販売事業者様が、お客様からの返品に対して補てん申請 (FBA の場合) や再審議請求 (出品者出荷の場合) を行い、それに対して販売事業者様に補てんが認められるかどうかは、お客様からの返品が返品ポリシーに適合したものであったか、販売事業者様による補てんの申請が要件を満たすものであったか等の個々の事情による判断となるため、事実として補てんを受けることができなかったケースの割合等ではなく、個々の案件の精査が重要であると考えております。今後も、弊社に寄せられたご意見や DPCD 様から共有いただく事案等を通じて、事案に応じた適切な処理に努めて参ります。

(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。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。経済産業省が運営する相談窓口には、原価

¹ 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、「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等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

を証明する書面として仕入れ先や仕入れ条件に関する営業秘密について御社から提出を求められることに強い懸念を示す声も届いており、こうした点からも課題があると認識しております。

【Amazon】

販売後の商品についてご指摘のポリシーに基づき販売事業者様に対して補てんを行う場合、販売事業者様が当該取引から得られる利益を補てんする観点から、元の注文の販売価格または返金額から、適用される手数料と消費税を差し引いた額を補てん額としてお支払いしています。すなわち、販売事業者様がFBAのご利用により商品を販売された場合、実際に当該取引によりFBAの手数料等が発生することから、それらを差し引いた金額を販売事業者様に補てんさせていただいております。

また、注文前の商品が紛失または破損した場合には、当該商品の原価を基に販売事業者様への補てん金額を算出しておりますが、これは、注文前における補てんであるため、破損・紛失による損害を回復するという観点から原価をベースとした補てんを行っております。販売事業者様がご希望される場合、セラーセントラル上で原価やそれに関連する情報を提供いただくことができますが、販売事業者様から提供された原価に関するデータは、補てん額の算出およびサービスの利便性・効率性の向上にのみ使用され、Amazonの直販部門や他の販売事業者様、税関、運送業者、物流サービス提供者、その他の第三者に共有されることはありません。販売事業者様が原価に関するデータの提供を希望されない場合には、Amazonや他の販売事業者、他の卸売経路で販売される同等商品の原価を参考に、Amazonにおいて補てん額を算出いたします。

【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

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等を考慮することとなる。」(p41-p42)との記載がございます。

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。
- 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なものの、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】

（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10. 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。御社におかれましては、透明化法施行規則6条2号に基づく開示について自己と異なる取扱いを行っていないとのご説明をされておりますところ、実態に伴って開示義務が履行されていることをどのように確認されていらっしゃるのかについて理解するための一助として、お伺いをさせていただきたいと考えております。

【Amazon】

自社優遇については、事業部門が日々検討・推進する様々な施策について、法務部が、自社優遇を行っていないかという観点から確認を行っております。この確認は、各事業部門を担当する法務部員が中心となって行いますが、必要に応じて透明化法を担当する法務部員も加わって行っております。また、自社優遇に関連する規制を含む透明化法の理解向上のために、法務部員を対象にトレーニングを行っております。

以前ご報告申し上げました通り、Amazon では、検索結果やおすすめ出品の決定において、商品の販売者が、Amazon であるか販売事業者様であるかは考慮されておらず、その仕組み上自社優遇はありません。加えて、検索結果やおすすめ出品の考慮要素の変更については、現場の判断で行うことはできず、上記の通り法務部も含めた関連部署にて確認するプロセスになっております。

(日本市場向けの不正対策について)

更問11. Q2-3 への回答においては「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」との記載がございます。2025 年度に提出いただきました定期報告書には「このような詐欺や不正行為を防止する施策のため、2024 年においては、全世界で年間 10 億ドル以上を投資しています」(p. 2) との記載もがございます。この 10 億ドルの投資についてはグローバルでの投資と認識しておりますが、日本市場への裨益という観点ではどのように捉えるべきか、ご教示いただけますと幸いです。

【Amazon】

不正行為の手口は日々巧妙化しているところ、Amazon では、不正行為の検知等のためにグローバルで投資や対策を行うことによって、日本だけでなく日本以外の地域における新たな不正の手口や最新の傾向も踏まえながら、不正行為を未然に防ぐための対策を講じています。したがって、グローバルでの投資は、日本のストアにおける不正行為対策の向上にも直接寄与しているものと考えております。

【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けますと幸いです。

(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リアルタイムの分類ができていないと考えられることから、集計対象期間については合理的な範囲で設定することが考えられる。(p. 97)
- Amazon に対しては、本年度のモニタリング会合で取り上げた利用事業者の声を踏まえ、自身に寄せられている相談・苦情事例を分析した上で、その課題を解決するための運営の見直すことを期待する。(p. 100)
- Amazon に対し、法第 7 条第 3 項第 3 号、省令第 14 条第 4 項、指針 2. 2. 1 ①②の趣旨に鑑み、次年度の定期報告書において、カタログの編集権限に関する考え方・仕組み、修正依頼をした場合のフロー、これらの利用事業者への開示状況、並びに、上記のような問題について自社に寄せられている利用事業者の声を分析した結果を踏まえた対応策（仕組みの見直し、又は、仕組み自体に問題がないのであれば開示内容の充実など）を報

告することを期待する。(p. 128)

(答)

2. 9. 本年2月14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」において弊社が指摘を受けた改善すべき分野に関連し、以下の分野について、苦情の件数、分析の概要をご報告させていただきます。

2. 10.

Amazonからは、苦情の件数や分析の概要について説明があったが、希望により非開示とする。

2. 11.

Amazonからは、苦情の件数や分析の概要について説明があったが、希望により非開示とする。

今後も、手数料カテゴリーに関する開示の分かりやすさのさらなる向上のため、手数料カテゴリーに関する販売事業者様からのお問い合わせ内容などを踏まえ、必要に応じてガイドラインの改訂を行う予定です。

2. 12.

Amazonからは、苦情の件数や分析の概要について説明があったが、希望により非開示とする。

【事務局による Amazon への更問案】

(手数料カテゴリー設定・変更に関する運用について)

更問12. 経済産業省の委託する相談窓口では、2025年度に入ってから、個別の商品における手数料カテゴリーの設定・変更に納得いかないとの相談が散見されております。手数料カテゴリーについては、こういった商品がそのカテゴリーに分類されるかについて販売事業者に対して規約の上でも説明し、また、個別の商品についてカテゴリー変更を行った場合には、通知をされていることと認識しております。御社においては、

個々の商品の手数料カテゴリーの変更に関する現在の運用についてどのように認識されていらっしゃるのでしょうか。合わせて、手数料カテゴリーとの関係で今後の取組み予定がございましたら、差し支えない範囲でご共有いただくことは可能でしょうか。

【Amazon】

Amazon では、同種の商品に適用される手数料カテゴリーの販売事業者様間における公平性等の観点から、今後も個々の商品に関する手数料カテゴリーの割当てを見直していく予定です。中には、販売事業者様が期待されていた手数料カテゴリーと、実際に Amazon により適用された手数料カテゴリーとが異なるような場合もあり得るものと認識しておりますが、弊社では、このような認識の差を少しでも解消するとともに、手数料カテゴリーに関する開示のわかりやすさをさらに向上させるため、今後も、手数料カテゴリーに関する販売事業者様からのお問い合わせ内容などを踏まえながら、必要に応じてガイドライン等の改訂を行う予定です。また、販売事業者様からのご意見等も踏まえ、販売事業者様が販売する商品の手数料カテゴリーの分類等に関し、個別にお問い合わせいただいた際にも、可能な範囲で、弊社が判断する手数料カテゴリーに分類される理由についてより分かりやすいご説明ができるよう、手続や販売事業者様への案内の内容の見直しを進めています。

（アカウント健全性ダッシュボードにおける規約の遵守における項目について）

更問13. Q2-4 への回答においては

との記載がございました。2025 年度に提出いただきました定期報告書 p. 40 にございます、「別紙 1（「アカウント健全性ダッシュボード」のスクリーンショット）」においては、「規約の遵守」の項目において「知的財産権の侵害の疑い」等 9 つの要素が並んでおります。Q2-4 への回答においてございました。とこの 9 つの要素につきまして、対応関係をご教示いただけますと幸いです。

【Amazon】

Amazonからは、アカウント健全性の評価等について説明があったが、希望により非開示とする。

【Amazon への質問と Amazon からの回答】

(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)

- Q2-5. 利用者から提供のあった情報の活用の仕組みについて、各論的に伺います。
御社における商品の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（いわゆる相乗り出品）がございます。2024 年度にご提出いただきました定期報告書 p. 123 においては、「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。」との記載がございます。こうしたレビューの情報においては、偽造品が御社の規約に反して出品されていることを検知するきっかけとして活用できる場合も含まれている可能性があります。一方で、正規品を出品している販売事業者様にとっては、こうしたレビューが潜在的な購入者の目に触れることやこうしたレビューに伴う低評価による検索順位への影響によって、販売機会を失うことも考えられます。このような背景から、こうしたレビュー情報の活用状況や、当該レビューの検知から削除までのプロセス、偽造品に関連するレビューであると認定する基準などを、差し支えない範囲でご教示いただけますと幸いです。

(答)

2. 13. Amazon では、カスタマーレビューのモニタリングを担当する部署が機械学習と人為的な確認を用いてカスタマーレビューの内容を検知・精査して [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] Amazonからは、レビューの確認・削除等に関する説明があったが、希望により非開示とする。
[REDACTED]
[REDACTED] います。
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14. 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。

【Amazon】

商品のレビューが Amazon ストア上に投稿された場合、当該レビューがストア上で実際に当該商品を購入されたお客様によるものであるか、また、実際に購入された場合、どの出品者（Amazon 又は販売事業者様）から当該商品を購入されたかは、カスタマーアカウントに紐づくご購入履歴から確認しています。

（機械学習モデルの信頼性確保のためのレビュー・改善について）

更問15. Q2-5 への回答においては「カスタマーレビューのモニタリングを担当する部署が機械学習と人為的な確認を用いてカスタマーレビューの内容を検知・精査」との記載がございます。取り扱われる商品やユーザーの行動も様々な要因で変化中、判断を行うケースの内容についても変化していくものと考えられます。こうした中、機械学習モデルによる判断の信頼性についてはどのようにレビュー・改善されていますでしょうか。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。

【Amazon】

カスタマーレビューの自動検知の正確性については、定期的なモニタリングを実施しており、人為的な確認と組み合わせることで改善を図っております。

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ものがあれば、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】

（「売上金留保の解除に関するポリシー」の改訂状況について）

更問16. 定期報告書 p. 35 におきましては「売上金留保の解除に関するポリシー」等の改訂を進めています」との記載をいただいております。現在の改訂に関する検討状況について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。

【Amazon】

弊社では、大臣評価や販売事業者様からのご意見等も踏まえながら、「売上金留保の解除に関するポリシー」の内容が販売事業者様によってより分かりやすいものとなるよう、引き続き社内で改訂内容の検討を進めています。

【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、違反の類型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17. 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すでしょうか。

【Amazon】

Q4-1 への回答のとおり、Amazon では、透明性の向上の観点から、アカウント停止等の措置に際して販売事業者様に可能な限り詳細な理由等の開示を行うよう努める一方で、Amazon による不正行為の検知方法やアカウント停止等の措置の回復に向けた審査方法等について常に詳細を開示することは、不正行為者による迂回行為につながりかねないため、慎重な判断が必要であると考えております。そのため、詐欺的な行為や不正行為が疑われる場合には、お客様や Amazon ストアを保護するため、アカウント停止措置の通知やそれに対する異議申立ての結果の通知における詳細な説明を控えることがあります。Amazon では、今後も、検知されたリスクの程度に応じて販売事業者様への通知に盛り込む内容を分けるなど Q4-1 への回答で述べたような取組みを継続し、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努めて参ります。

【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伺い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)