

すべてはお客様のために



amazon

INDEX

アマゾンジャパン社長挨拶 P3

Amazonのミッション～地球上でもっともお客様を大切にすることになる企業になること～ P4

■ お客様にご満足いただける商品をお届けするために P5-P11

- 安全を最優先とした主な取り組み
- 販売事業者のアカウント開設時の本人確認
- 法令・規約遵守と反社会的勢力の排除
- 不正出品対応
- 模倣品対策
- IIPPFとの連携の深化、財務省関税局との覚書の締結

■ お客様の安全・安心のために P12-P19

- 安心のサポート体制
- 返品対応
- Amazonあんしんメール
- リコールメール
- もっと受け取りやすく置き配指定について
- ギフトカード詐欺や転売について

■ お客様に正確な情報をお届けするために P20-P23

- 正確な情報をお届けするために ～不正レビュー対応～
- フィッシングメールの見分け方
- 販売事業者情報

■ お客様のプライバシーをお守りするために P24-P27

- お客様の大切な個人情報のお取り扱いについて
- プライバシー規約
- パーソナライズド広告規約
- Amazon Alexa及びAmazon Echoシリーズ端末のプライバシーについて

社長挨拶

日本のお客様と共に

平素より Amazon をご利用いただいている全ての皆様に心より感謝を申し上げます。

Amazonは、「地球上で最もお客様を大切にする企業になること」というミッションを掲げ、常にお客様の立場で考え、行動することに注力しております。

日本では2000年にサービスを開始して以来、「Amazonでお買い物をすると、期待どおりの真正で安全な商品が手に入る」、そうお客様に信頼していただけるよう、全力を尽くしてまいりました。お客様にご満足いただける商品をお届けするため法令等に違反する商品が販売されないよう厳格に取り組むとともに、商品ご購入後のサポート、正確な情報の提供及びお客様のプライバシー保護のために様々な対応を行っております。

この冊子は、お客様に安心してAmazonのサイトでお買い物をしていただくために、Amazonがこういった取組を行い、お客様に対しどのようなサービスを提供させているのか、皆様に少しでもご理解いただければという思いで制作いたしました。

最後に改めまして、皆様のご支援に感謝を申し上げます。Amazonは今後も引き続きお客様やお取引先企業様そして地域の皆様に安心と信頼をお届けしていけるよう尽力してまいります。



アマゾンジャパン 社長
ジャスパー・チャン

■ Amazonのミッション

地球上で最もお客様を大切にすること

Amazonが1995年にビジネスを開始した際、「地球上で最もお客様を大切にすること。お客様がオンラインで求めるあらゆるものを探して発掘し、適正な価格でご提供するように努めること」を使命としました。

今やAmazonのお客様は世界中に広がり、取引先企業、コンテンツクリエイター、開発者を含む多様なお客様にご利用いただけるまでに成長しました。

私たちは全てのニーズを満たすために、より簡単に、より迅速に、またより良い新しいソリューションを導入するよう努めています。

地球上で最も豊富な品揃え

Amazonには、世界中で数億の(*)アクティブカスタマーのアカウントがあります。これは、お客様を起点に考える姿勢を買ってきた成果でもあります。

Amazonは、適正な価格で、豊富な品揃えをご用意し、簡単・便利にお買い物をお楽しみいただけるよう努めています。



※過去12カ月に購入があったアカウント数

お客様にご満足いただける商品をお届けするために

Amazonでは、お客様の安全を最優先に、法令等に違反する商品が出品されないよう厳格に取り組み、販売事業者のアカウント登録時点の審査を行うなど、疑いのある事業者や商品を積極的に除外しています。

■ 安全を最優先とした主な取り組み

販売事業者の
アカウント開設時の
本人確認



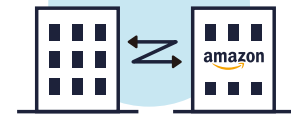
法令・規約遵守と
反社会的勢力の排除



不正出品
対応



模倣品
対策



● 主な不正対応実績

2021

- 悪質業者による不正な出品アカウントの開設をAmazonが事前に阻止した件数
- 模倣品や詐欺、その他の不正から保護するための投資額と従事するスタッフの数
- 不正の疑いにより出品を事前に阻止した商品の数

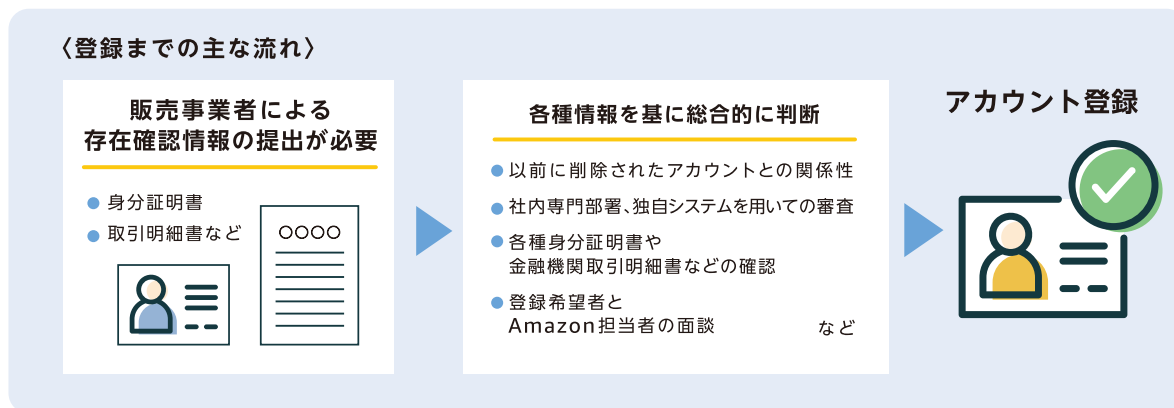
全世界で…
250万件以上

全世界で…
9億ドル以上
12,000人以上

全世界で…
40億点以上

■ 販売事業者のアカウント開設時の本人確認

Amazonでは販売事業者のアカウント登録を承認する前に審査を行い、疑いのある事業者を積極的に除外しています。

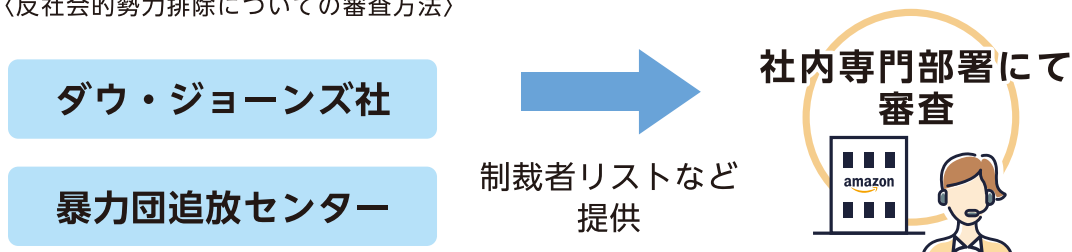


■ 法令・規約遵守と反社会的勢力の排除

お客様の素晴らしいお買い物体験を提供するために、Amazonでは販売事業者に対してすべての法令遵守はもちろんのこと、当社ポリシー遵守を求めています。

違反する販売事業者を発見した場合、販売権の停止、支払いの留保、警察など関係機関への共有等、厳格に対応しています。

〈反社会的勢力排除についての審査方法〉



■ 不正出品対応

Amazonでは安全リスクや関連法令に基づき、一部商品の事前審査等を行うとともに、機械学習などの最先端ツールの活用や行政機関との連携等において、専門調査チームが365日継続的にモニタリングをし、不正行為の取り締まりを強化しています。

1. 事前審査

Amazonでは、商品の安全性を確保するため、一部の商品について、商品を出品する前の書類審査を行っています。

〈事前書類審査が必要な商品例〉

- 乳幼児 / 子供用品 & 玩具：フィンガースピナー、ベビーカー
- 電気及びバッテリー製品：モバイルバッテリー、ヘアドライヤー
- 無線 / Wifi / Bluetoothなど電波を発する製品：トランシーバー、ドローン製品
- 防災 / 命を守る商品：チャイルドシート、バイク用ヘルメット など
- 医療・ヘルスケア商品：医療機器（コンタクトレンズ、血圧計など）

2. 機械学習、専門調査チームによるモニタリング



■ 模倣品対策

Amazonでお買い物をされたお客様は、その商品が真正品であると信頼されて購入されています。このため、Amazonでは模倣品の販売を厳しく禁止しており、そのためのプログラムやシステムへの多大な投資をしています。

1. Amazonブランド登録

amazon brand registry

知的財産の保護や、お客様への正確で信頼できる商品情報提供を目的に、ブランドオーナーからAmazonに対して模倣品の申告が可能なプログラム

ブランドの正確な
表示が可能

権利侵害の可能性がある
商品の強力な検索ツールの提供

積極的な
ブランド保護

登録無料 / 登録ブランド数70万以上

2. Project ZERO

amazon project ZERO

Amazonの機械学習技術と各ブランドオーナーの自社製品に関する知識を組み合わせ、模倣品をゼロにしようというプログラム

■ 自動プロテクション機能

継続的にサイトをモニタリングし、模倣品の疑いのある出品商品を積極的に削除
ブランドオーナーからデータ(商標、ロゴなど)を受け1日あたり80億件を超える
出品情報をスキャンし、模倣品の疑いのある出品商品を特定

■ セルフサービスの模倣品削除ツール

ブランドオーナーは、新しいセルフサービスツールを使用して模倣品を削除することが可能
Amazonはこの情報を活用することで自動プロテクション機能を強化

登録ブランド数20,000以上

3.Transparency



個別に商品特定し、模倣品が購入者の手に渡ることを防止する商品のシリアル化サービス

〈Amazonによるチェック〉



製品登録



1つ1つの製品に
固有のコードを発行



OTHER
RETAILERS

配送前にスキャンし
真正品であることを
認証

〈お客様での確認〉



製品に添付されている
コードをアプリでスキャン



製品情報を
確認

登録ブランド数23,000以上

4.IPアクセラレーター

特に中小企業支援を念頭に、新興のブランドオーナーが、より簡単に低料金で商品や知的財産を保護できるプログラム

- 競争力ある料金でサービスを提供する知的財産法律事務所とのネットワーキング
- 商標出願中であってもAmazonブランド登録の機能を利用し、Amazonストアでブランド保護

5.模倣品犯罪対策チーム

- 模倣品犯罪者に対して、法的責任を追及するチームをグローバルで設置
- 単独あるいはブランドオーナーと協力して調査を行い、民事訴訟の提起や刑事責任を追及すべく世界中の法執行機関支援を実施
- 2021年には600件以上の模倣品犯罪を提訴・告発(前年から300%増)

■ IIPPFとの連携の深化、財務省関税局との覚書の締結

Amazonは、模倣品業者を阻止するための官民連携の方向性を世界で策定しました。これを踏まえ、日本では、2021年10月に、国際知的財産保護フォーラム(IIPPF)インターネットプロジェクトチームと模倣品対策についての情報交換および協力関係の強化に関する覚書を交わし、双方向の情報交換や討議を進めてきました。

また、2022年6月には、模倣品等の国内流入防止を目的に、財務省関税局と水際取締りに関する協力関係の強化についての覚書を締結しました。今後、両者は、覚書に基づき、模倣品等の国内流入防止のための協力関係の強化方法について共同で検討し、税関が差し止めた模倣品や関連する模倣品業者等に関する情報交換等を進めていきます。





お客様の安全・安心のために

Amazonでは、お客様が商品をご購入された後も、安全・安心に商品をご利用いただくための情報提供など様々なサポート体制を整えています。

安心のサポート体制



返品対応



Amazon あんしんメール



リコール メール



■ 安心のサポート体制

■ カスタマーサービス

- 専門チームが、チャットやメール・電話にて365日24時間対応
- 販売事業者にて適切な対応がなされない場合には、Amazonのカスタマーサービスが返信を促したり、代わりに返品・返金処理などの対応を検討・実施



■ 暗号化メール連絡システム

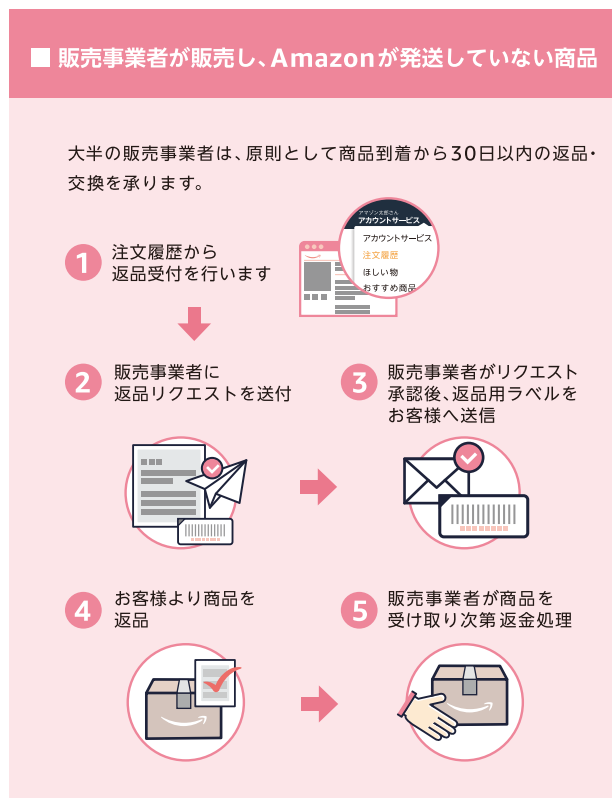
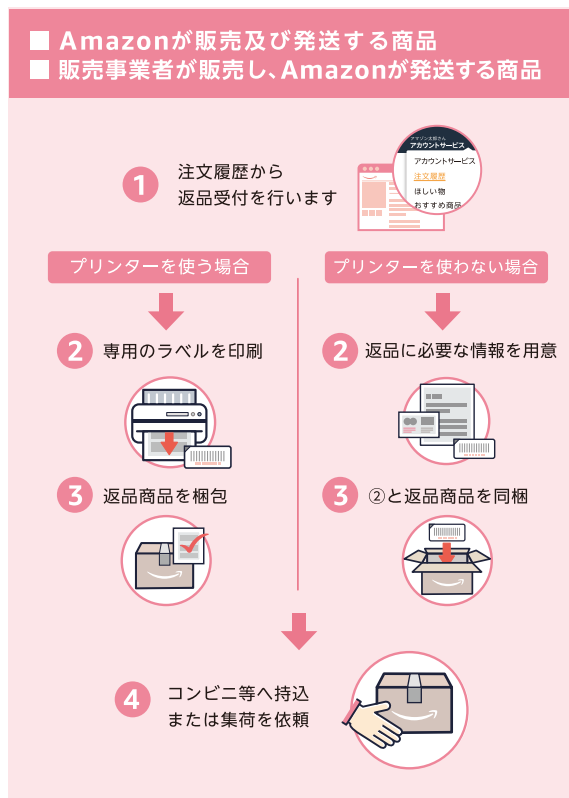
- お客様が、販売事業者に対してメールアドレスを開示することなく問い合わせできるメールシステム



▲ 出品者問合せメール画面

返品対応

Amazonで販売されている多くの商品は、返品することが可能です。ただし、返品方法は事業者や発送者、商品、返品・交換の理由によって異なります。



〈マーケットプレイス保証〉

販売事業者が販売、発送している商品について、商品の未着や注文と異なる商品・模倣品などが届いた際には返金対応が可能です。

Amazon あんしんメール

Amazonでは、外部の製品安全情報提供団体・機関(製品評価技術基盤機構(NITE)、国民生活センター、環境省、海上保安庁、消防庁等)と連携し、特定カテゴリーの商品をお買い求めいただいたお客様向けに、購入後の安全な使用方法や注意喚起に関する情報をEメールにて配信しています。



Amazon 太郎様

メール文面例

～Amazonあんしんメール～

Amazon.co.jpをご利用いただき、ありがとうございます。

本メールは過去一定期間内に自転車関連商品、また通学用品(かばん等)など新生活に関連した商品をお買い上げいただいたお客様へお送りしています。

自転車につきましてはNITE(製品評価技術基盤機構)より以下の通り注意喚起が行われております。使用方法に起因した事故も発生しており、お客様には適切かつ安全にご使用いただくため、以下の内容をご参照いただきますようお願いいたします。

注意喚起の詳細はこちら>>

自転車の思わぬ事故に注意～安全のために知っておきたいポイント～

・自転車は手軽で便利な乗り物ですが、油断や慣れによる誤った使い方は大きな事故につながります。乗車前の点検や購入してから1カ月での初期点検など、自転車の状況を常に確認し、使い方に注意して事故を未然に防ぎましょう。

*本メールは以前にお買い上げいただいた商品に関連する、外部機関からの製品安全情報をご紹介しますものであり、特定のメーカーや特定商品についての安全性や危険について注意喚起するものではありません。

*このEメールアドレスは配信専用です。返信はできませんのでご了承ください。

〈主な対象カテゴリー〉

■ 家電・ガス・ストーブ

電気ストーブ・ヒーター / 石油ストーブ / 延長コード・テーブルタップ / 電気ケトル



■ PC・スマートフォン関連

モバイルバッテリー / ノートパソコン・スマートフォン / 液体入りスマホケース



■ ベビー用品・おもちゃ

ベビーカー・抱っこひも / ベビーマット / マグネットボール



■ ヘルスケア・コスメ・食品

コンタクトレンズ / まつ毛美容液 / ハチミツ / マスク



■ スポーツ・アウトドア

カヌー・ミニボート・スタンドアップパドルボード(SUP)



■ その他

スプレー / 自転車 / はしご・脚立 / 折りたたみ傘 / ベッドガード



■ リコールメール

Amazonでは、商品の品質・安全にかかる懸念等により、商品の回収や販売停止を行うことがあります。Amazonではお客様、配送センターの従業員をはじめ、全てのステークホルダーの安全を守るため日々対応しています。



お客様各位

平素はAmazon.co.jpをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、お客様が過去にご注文された下記商品について、不具合の可能性があることが判明いたしました。

商品名：○○○○○○○○○○○○○

不具合内容：○○○○○○○○○○○○○

URL：○○○○○○○○○○○○○

URLの情報をご確認いただき、ご注文された商品が該当しているかご確認の上、ご対応をお願い致します。また、ご不明な点についてはURL内に記載されているお問い合わせ先にご連絡くださいませ。

ギフトにてご注文された場合は、お受取主のお客様にこの情報をお伝えくださいますよう、お願い致します。

本連絡に関する対応報告、またフィードバックはこちらからお願いします。

<https://www.amazon.co.jp/xxxxxxxxxxxxxxxx>

この度は、お客様にご迷惑をお掛けしますこととお詫び申し上げます。

メール文面例

お客様から商品にかかわる事故のご報告を受領した場合等、商品の安全に懸念が生じた場合には、Amazonとして適切な調査を行います。

調査の結果を踏まえ、商品の回収や販売停止、お客様への通知等の必要な対応を実施します。

■ 令和3年度「製品安全対策優良企業表彰」にて特別賞を受賞

経済産業省が製品安全に積極的に取り組んでいる事業者・団体を表彰する「製品安全対策優良企業表彰」(PSアワード)で、お客様の安全・安心のための取組が評価され、令和3年度のネットモール運営事業者部門特別賞にアマゾンジャパン合同会社を選出されました。

今後も、お客様に安心してご購入物を楽しんでいただけるように努めてまいります。



2021
製品安全対策優良企業表彰

もっと受け取りやすく 置き配指定について

「置き配指定サービス」は、配達員がお荷物を手渡しせず、在宅でもお留守でも指定された場所に商品を置かせていただく配送オプションです。置き配の対象エリアでは、特段のご指定がなければ玄関への置き配が初期設定となります。置き配を希望されない場合は、配送オプションを変更し、対面での受け取りも選択していただけます。また、次のご注文には、前回の配送オプションが引き継がれますので、毎回指定していただく必要はありません。

置き配の受け取りには応対もサインも不要。配達完了は写真付きのメッセージでお知らせします。



置き配を希望されない場合は、配送オプションを変更し、対面での受け取りも選択していただけます。

「出かけられない」を 在宅不要に

急な用事や仕事で留守でも大丈夫。ご指定場所に直接お届けするので、在宅の必要がありません。好きな時に受け取れて、再配達も不要です。

「手が離せない」を 応対不要に

置き配はインターフォンを鳴らしません。在宅でも手が離せないとき、せっかく寝付いた赤ちゃんを起こしたくないとき、置き配が便利です。

「届いたかな」を 写真で配達確認

ご希望のお客様には、配達完了時にお届けした場所の写真をお送りします。配達完了通知メール、または配達状況確認画面ですすぐにご確認いただけます。

「Amazonならではの」の 補償対応

置き配を指定し、配送状況画面で「お届け済み」となっているのに商品が届いていない場合など、お客様から状況をお伺いし、商品の再送や返金に対応いたします。

アマゾンの置き配についてのページはこちらから ▶



■ ギフトカード詐欺にご注意ください

SMS(ショートメール)、Eメール、電話、はがきなどで請求された有料サイトの未払料金や訴訟取り下げ費用などを支払うために、ギフトカードを購入しようとしていませんか。その場合、詐欺の可能性があります。少しでもおかしいと思う場合は、あわてて支払わずに、警察・消費者ホットライン TEL:188 などに連絡してください。

被害に遭わないために

- Amazon ギフトカードは、Amazon.co.jp (Amazon サイト) でのお買い物のみにご利用頂くもの
- Amazon ギフトカードを購入するように案内された場合は注意が必要
- 知らない人物や不審な人物に、Amazon ギフトカード番号を絶対に教えない
- SMS、Eメール、電話などを通じた不審な連絡や勧誘には応じず、無視する

■ Amazonギフトカードを転売サイトから購入しないでください

Amazon.co.jpが承認していない購入サイトにおいて、詐欺など不正取得の可能性のあるAmazonギフトカードが販売されている事例が多数報告されています。未承認の購入サイトからのご購入は、お控えいただきますようお願いいたします。

■ Amazon ギフトカードを転売しないでください

Amazonギフトカードを再販売その他対価をもって譲渡すること(例:買取サイトにAmazonギフトカードを売ること、Amazon以外での商品の代金支払い、その他の支払手段として利用すること)は、Amazonギフトカード細則の違反となり、アカウントの停止などの対象となります。ご自身で購入したギフトカードならびに各種キャンペーンなどを通じて入手したギフトカードを転売、換金することは、お控えいただきますようお願いいたします。



お客様に正確な情報をお届けするために

Amazonでは、お客様のショッピング体験がより豊かなものになるよう、またカスタマーレビューの信頼性を守るため、お客様が不正なレビューを閲覧する前に発見、削除することを目指し、様々な対応や投資を行っています。

コミュニティ悪用禁止の ガイドライン

- コミュニティガイドライン
(カスタマーレビューの
ガイドライン等を含む)



機械学習と調査チームによる 継続的な監視

- 新規、既存のレビューを常時監視
- 不正なレビューの掲載を事前に
阻止または削除

不正レビュー募集事業者への 対応

- ソーシャルメディアと協力し、不正
行為に対処
- 悪質業者に対する法的責任の追及

カスタマーからの申告システム

- 各レビューにある「違反を報告」
ボタンから申告可能
申告後 Amazon で調査、適切な
措置を実施

日本独自の対応

法令違反と疑われるレビューに関して、行政機関から直接連絡を受けAmazonにて適切な措置を取る仕組みを構築しています。

■ フィッシングメールの見分け方

Amazonでは、万が一お客様へフィッシングメールが届いた際の見分け方や報告方法などを案内しています。

Amazon.co.jp が送信したメールは、「アカウントサービス」の「メッセージセンター」でご確認いただけます。

アカウントサービスで、パスワードやクレジットカード情報などの個人情報の開示を求めることはありません。Eメールに記載されている連絡先情報(電話番号、URL など)は使用しないでください。

Amazon が送信した Eメールの確認方法

1. Amazon.co.jp やアプリのトップページから「アカウントサービス」を選択
2. 「メッセージセンター」、あるいは「メッセージ」を選択
3. 「すべてのメッセージ」や「出品者 / 購入者の連絡」が一覧でご覧いただけます



フィッシングメール・なりすましメールの報告方法 >>

stop-spoofing@amazon.comへ偽装だと思われるEメールを添付し送信または当該Eメールを転送ください。



■ 販売事業者情報

Amazonでは、商品の検索結果について販売事業者ごとではなく、商品ごとに表示をしています。検索結果に表示される商品をクリックすると遷移する当該商品の詳細ページにおいて、Amazonが販売するものなのか、あるいは販売事業者が販売するものかについて明示しています。

また、商品の詳細ページに表示しております「販売元」をクリックすると、当該販売事業者プロフィールのページに遷移し、適用のある特定商取引法に基づく表記やお客様からのフィードバック情報などをご確認いただくことが可能です。





お客様のプライバシーを お守りするために

Amazonでは、お客様が安心してお買い物できるよう各種規約を掲載して個人情報の利用目的、共同利用等についてご案内しています。

■ お客様の大切な個人情報のお取り扱いについて

Amazonでは、常にセキュリティ強化のための投資をグローバルレベルで続けており、世界水準のセキュリティチームにより、洗練された技術的および物理的な対策を講じて、不正アクセスを防止しています。Amazonは、常にお客様の個人情報保護のために全社で取り組んでいます。

〈主な利用者向け規約〉

■ プライバシー規約

プライバシー規約の詳細についてはこちら >>>



■ パーソナライズド広告規約

パーソナライズド広告規約についてはこちら >>>



■ プライバシー規約

Amazonでは、個人情報を細心の注意を払って慎重に取り扱い、利用および共有しています。個人情報は、Amazon のお客様にとって重要なものであり、Amazon において個人情報を第三者に販売する業務は行っておりません。例えば、Amazonでは、商品の配送など業務の一部を委託していますが、これらの第三者サービス提供者は、委託された業務を遂行するために必要最低限の個人情報を利用するものの、それ以外の目的で利用することはありません。

〈第三者への一部業務委託事例〉

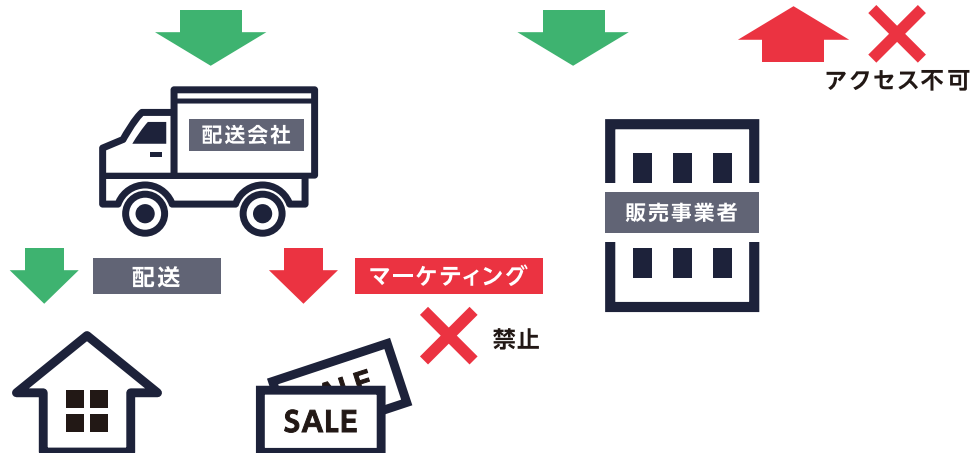
- お客様から注文された商品をお届けする際に、配送業者へは必要最低限の情報を共有
※配送業者ではお客様の情報をマーケティングなどの目的に利用することは不可
- 販売事業者へも同様に顧客管理のための必要最低限の情報を共有
※購入者の閲覧に係る行動履歴や属性情報についてはアクセス不可

商品配送業務

amazon

氏名・住所・電話番号

行動履歴・属性情報



■ パーソナライズド広告規約

Amazonでは、パーソナライズド広告(ターゲティング広告)を表示する場合があることをパーソナライズド広告規約で定め、お客様に周知しています。

〈パーソナライズド広告規約の趣旨〉

- Amazonでのお買い物やAmazonツールの利用などから得られる情報に基づき、お客様に向けてパーソナライズド広告が表示される
- 広告主や第三者に対して、お客様の個人情報の提供はしない
- 広告を提供する場合、お客様の第三者サイト上の行動とAmazonサイトのお客様情報を関連付けることはない
- 広告の表示可否について、お客様にて自由に選択可能



■ Amazon Alexa 及び Amazon Echo シリーズ 端末のプライバシーについて

Amazonは、何重ものプライバシー保護対策を用いて Alexa および Echo シリーズ 端末を設計しています。マイクとカメラの管理機能から、録音された音声の確認および削除機能まで、お客様にとっては Alexa の利用における透明性及びコントロールが確保されています。



[Alexa とは Amazon が提供するクラウドベースの音声サービス](#)

Alexa についてのページはこちらから ▶



お客様のプライバシーを保護するための設計



ウェイクワードが検出された場合、またはデバイス上のアクションボタンが押された場合のみ、Alexa への音声リクエストをセキュリティ性の高い Amazon クラウドへ送信



各スクリーン付きの Echo シリーズ 端末では、マイク/カメラ・オン/オフボタンを押すだけで、カメラ及びマイクのオンとオフの切替えが可能



Alexa とのインタラクションは、すべて Amazon クラウドへ送信される際に暗号化され、安全に保管



録音された音声は、Alexa プライバシー設定ページ または Alexa アプリから、いつでも確認・再生・削除することが可能



端末の青色インジケータと通知音（別途設定が必要）により、いつ音声及安全なクラウド上へ送信されるのか容易に確認可能

[Alexa プライバシーの詳細についてはこちら >>](#)





本資料に記載の情報は、2022年11月時点の情報をもとに作成しております。
サービス内容等は変更となる場合があります。

すべてはお客様のために 発行:アマゾンジャパン合同会社 2022年11月発行

※抗菌とは製品の表面上における細菌の増殖を抑制すること。細菌を一時的に死滅・除去する殺菌・除菌とは区別されます。

