

令和8年5月27日判決言渡 同日原本領収 裁判所書記官

令和7年(ネ)第2787号 損害賠償請求控訴、同附帯控訴事件(原審・東京地方裁判所令和4年(ワ)第24415号)

口頭弁論終結日 令和8年1月26日

判 決

控訴人兼附帯被控訴人(原審原告)

有限会社エクセルプラン

(以下「原告エクセル」という。)

控訴人(原審原告)

株式会社トライアンドイー

(以下「原告トライ」という。)

上記兩名訴訟代理人弁護士

同

同訴訟復代理人弁護士

東京都目黒区下目黒1丁目8番1号

被控訴人兼附帯控訴人(原審被告)

アマゾンジャパン合同会社

(以下「被告」という。)

主 文

- 1 原告トライの控訴を棄却する。
- 2 原告エクセルの控訴及び本件附帯控訴に基づき、原判決主文第1項を次

のとおり変更する。

(1) 被告は、原告エクセルに対し、201万2472円及びこれに対する令和4年10月19日から支払済みまで年3%の割合による金員を支払え。

(2) 原告エクセルのその余の請求を棄却する。

3 訴訟費用は、第1、2審を通じ、原告エクセルと被告との間に生じた費用は、これを100分し、その99を原告エクセルの負担とし、その余を被告の負担とし、原告トライと被告との間に生じた費用は、原告トライの負担とする。

4 この判決は、第2項(1)に限り、仮に執行することができる。

事 実 及 び 理 由

第1 控訴等の趣旨

1 原告エクセル及び原告トライ（以下、併せて「原告ら」という。）の控訴

(1) 原判決を次のとおり変更する。

(2) 被告は、原告エクセルに対し、1億9690万1763円及びこれに対する令和3年8月27日から支払済みまで年3%の割合による金員を支払え。

(3) 被告は、原告トライに対し、8469万8482円及びこれに対する令和3年9月6日から支払済みまで年3%の割合による金員を支払え。

2 被告の附帯控訴

(1) 原判決中被告敗訴部分を取り消す。

(2) 上記敗訴部分に係る原告エクセルの請求を棄却する。

第2 事案の概要

（上記当事者の表示のほか、略称については、特記しない限り、原判決の例による。）

1 事案の骨子

(1) 原告エクセルは、パルスオキシメーター（指先に装着し、光センサーで血液の色合いを観察することにより動脈血酸素飽和度を測定する装置）につい

5 て、原告トライに製造を委託し、これを原告トライから独占的に購入した上で販売している会社である。パルスオキシメーターは、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（薬機法）2条8項所定の特定保守管理医療機器に該当し、その販売を行うには、都道府県知事等の許可を要する（薬機法39条1項）。

10 原告エクセルは、平成23年5月、被告との間で「Amazon サービスビジネスソリューション契約」（本件契約）を締結し、同月20日、被告が運営する総合オンラインストア・プラットフォーム「Amazon.co.jp」（本件サイト）において商品登録を行い、原告トライが製造した三つのブランド（本件ブランド。なお、本件ブランドの商標登録がされたのは、令和3年10月20日である。）のパルスオキシメーター（本件商品）の出品を開始した。なお、本件契約には、免責条項として、①被告は、本件契約に関して出品者又は出品者の関連会社が被った損害について、出品者又はいかなる者に対しても、いかなる責任も負わない旨の条項（以下「本件免責条項前段」という。）、②本件契約又は本件契約に基づき想定される取引に起因又は関連する被告の責任の総額は、故意又は重大な過失による不法行為である場合を除き、当該クレームの原因となった特定のサービスに関連して過去6か月の間に出品者が被告に支払った総額を上限とする旨の条項（以下「本件免責条項後段」という。）がある。

20 被告は、本件サイトにおける出品サービスを提供するにあたり、「相乗り出品方式」を採用している。相乗り出品方式とは、同一の商品につき、最初の出品に係る商品詳細ページにその後の出品が集約されて表示される仕組みである。同一の商品のその後の出品者は、最初の出品に係る商品詳細ページに「相乗り」することとなる。

25 新型コロナウイルス感染症の蔓延が問題となっていた令和3年頃、同感染症の重症化の目安として血中酸素飽和濃度が用いられたことから、パルスオ

キシメーターの需要が急激に増加し、同年8月頃から、本件商品の商品詳細ページに、原告エクセル以外の出品者が、本件商品ではない商品（原判決と同様に、以下、商品詳細ページ記載の商品とは異なる商品を、単に「異なる商品」ということがある。）を相乗り出品するようになった。これに気付いた原告エクセルは、被告によって出品者からの一次的な問合せ窓口として設けられたテクニカルサポート（TS）への電話又は本件サイトのオンラインフォームを通じて、本件商品への相乗り出品の事実を申告し、被告に対して是正を求めた。

他方、①令和3年9月7日以降、相乗り出品が行われた本件商品の一部である原判決別紙商品目録4記載の商品（削除商品①）について、出品価格の誤設定の可能性が検出されたなどとして、システムの作動により原告エクセルによる出品を停止する措置がとられ、②同月13日、原告エクセルがオンラインフォームを通じて権利侵害の申告を行ったところ、被告は、本件商品の一部である原判決別紙商品目録5記載の商品（削除商品②）につき、原告エクセルによる出品分を含めた商品詳細ページ全体を削除する措置をとり、③同月14日、被告は、原告エクセルが、本件商品の一部である原判決別紙商品目録6記載の商品（削除商品③）の商品詳細ページに、原告エクセルが独占販売権を有しており原告エクセル以外からの購入は不可能である旨の文章を掲載したことが、出品者が拘束される被告のプログラムポリシー（ポリシー）に違反するとして、上記文章が掲載された商品詳細ページを削除した。

(2) 原告エクセルは、被告に対し、被告が本件契約上の義務（①法律上の非資格者あるいは偽造品の相乗り出品者を排除する義務、②法律上の非資格者あるいは偽造品の相乗り出品者につき申告を受けた場合に、調査し、これを相乗り出品から排除する義務、③合理的理由なく出品を削除しない義務、④法律上の非資格者あるいは偽造品に関する商品レビューを削除する義務）に違

反したことにより、売上減少等の損害が生じたとして、本件契約上の債務不履行に基づく損害賠償請求として、1億9690万1763円（一部請求）及びこれに対する令和3年8月27日（被害申告の日）から支払済みまで民法所定の年3%の割合による遅延損害金の支払を求めている。

また、原告トライは、被告に対し、上記③の義務違反により損害が生じたとして、不法行為に基づく損害賠償請求として、8469万8482円（一部請求）及びこれに対する令和3年9月6日（不法行為の後の日）から支払済みまで民法所定の年3%の割合による遅延損害金の支払を求めている。

(3) 原告らは、被告は、取引デジタルプラットフォームサービスの提供者として、適正なシステムを構築して提供する義務を負っていると主張し、具体的には、前記(2)の①～③の義務を負うと主張している。その内容は、次のとおりである。

ア 相乗り出品者が相乗り出品する際に、商品詳細ページの商品の販売に特定の資格が必要である場合、相乗り出品者が当該商品を販売する資格があることを確認し、資格を有しない出品者の出品を排除する義務（義務①-1）

イ 相乗り出品者が相乗り出品する際に、相乗り出品者が相乗り出品しようとする商品が商品詳細ページの商品と同一のものであることを確認し、同一でない商品を排除する義務（義務①-2）

ウ 相乗り出品者が当該商品を販売する資格を有していないことを知り又は知ったと認められる相当の理由がある場合、合理的期間内に相乗り出品者の資格を調査し、資格を有しない出品者の出品を削除する義務（義務①-1）

エ 相乗り出品者が相乗り出品した商品と商品詳細ページの商品とが同一でないことを知り又は知ったと認められる相当の理由があった場合、合理的期間内に当該偽造品を削除する義務（義務①-2）

オ 合理的な理由なく出品を削除しない義務（義務②）

カ 相乗り出品者から偽造品を購入した消費者が、当該商品を正規品と誤解して書き込むなどした事実誤認に基づくカスタマーレビューを適時かつ適切に削除する義務（義務③）

5 (4) 原判決は、原告エクセルの請求については、①被告には、義務①－2違反並びに削除商品①のうち3商品（原判決別紙商品目録4のNo.3、No.5及びNo.7）及び削除商品②に係る義務②違反が認められるが、義務①－2違反と原告エクセルの主張する損害との間に相当因果関係は認められない、②本件免責条項前段は、被告に故意又は重過失のある場合の免責については合意がされなかったものとみなされる（民法548条の2第2項）、削除商品①
10 のうち上記3商品に係る義務②違反については、被告に故意又は重過失が認められないから、本件免責条項前段により免責されるが、削除商品②に係る義務②違反については、被告に少なくとも重過失が認められるから、本件免責条項前段により免責されないとして、削除商品②に係る義務②違反による
15 損害賠償金3500万円及びこれに対する令和4年1月14日（請求の日の翌日）から支払済みまで年3%の割合による遅延損害金の支払を求める限度で認容し、その余の請求を棄却した。また、原告トライの請求については、被告には、原告トライとの関係で、本件商品のカスタマーレビューを削除する義務があったとはいえないとして、全部棄却した。

20 これに対し、原告らが敗訴部分（棄却部分）を不服として控訴し、被告が敗訴部分（認容部分）を不服として附帯控訴した。

2 前提事実、争点及び争点に関する当事者の主張

後記3及び4のとおり、当審における当事者の補充主張の要旨を付加するほかは、原判決「事実及び理由」欄の第2の1及び2に記載のとおりであるので、
25 これを引用する。

3 当審における原告らの補充主張の要旨

(1) 義務⑩及び義務⑪について

ア 適正システム構築提供義務について

被告が採用した相乗り出品方式は、相乗り出品された商品が商品詳細ページ記載の商品と同一であり、商品詳細ページ記載の商品を日本で適法に販売するために一定の資格が必要となる場合には、すべての出品者が当該販売資格を有していることを前提としている。相乗り出品方式のメリット（後発の出品者の出品の手間が軽減され、出品者間の価格競争を促進して、消費者の自主的かつ合理的な商品選択が促進されること）も、上記前提が保障されることにより初めて発揮される。上記前提が確保されなければ、偽造品の相乗り出品や、非資格者による相乗り出品といった違法な相乗り出品が発生することになる。

他方、相乗り出品方式においては、構造的に、人気の高い出品につき偽造品を相乗り出品することが容易であり、かつ、出品者（原告エクセル）の対抗策は制約されている。

以上によれば、被告は、取引デジタルプラットフォームサービスの提供者として、自ら相乗り出品方式を採用することとした以上、本質的に適正なシステムを構築し提供する義務（単に不正行為に対処する義務にとどまらず、出品者の権利を侵害しないように欠陥のないシステムを構築しサービスを提供する義務）を負っており、その一環として、義務⑩ないし義務⑪を負うものと解するべきである。

イ 義務⑩-1、義務⑪-1（薬機法上の許可に関する義務）について

薬機法上の許可を取得していない非資格者は、本件商品の販売を許されていない以上、許可を有する販売者（有資格者）と競争関係に立つことも許されないはずである。有資格者は、許可を取得するためにコストを負担しているのであり、このような有資格者に対し、コストを負担していない非資格者による販売との競争を強いることは、公正な競争を歪めることに

なる。相乗り出品方式は、実店舗の場合と異なり、有資格者に対し、同一の売場において非資格者との競争を強いるものであり、非資格者を排除する必要性は高い。被告が、相乗り出品方式により越境出品（海外からの出品）を容易にしていることも考慮すると、被告は、本件契約上の義務ないしこれに付随する信義則上の義務として、義務⑩-1及び義務①-1を負うものと解するべきである。

ウ 義務①について

藤井敬博（藤井。原告トライの代表取締役であり、令和3年4月までは原告エクセルの代表取締役も務めていた。）による令和3年8月27日の電話によるTSに対する申告は、同日時点の全ての違法な相乗り出品の伝達を含むものであり、この点につき原告らの主張及び藤井の供述は一貫している。被告は、これにより、同日の時点で、個々の相乗り出品の詳細とこれが違法な出品である理由を認識したのであり、同日時点で義務①を負う。

エ 義務⑩違反ないし義務①違反

被告は、義務⑩を負っていたにもかかわらず、本件商品の商品詳細ページへの相乗り出品の際、当該出品者が特定保守管理医療機器の販売業許可を有すること及び相乗り商品が商品詳細ページの商品と同一のものであることの確認を行っていなかったのであるから、義務⑩に違反した。

また、義務⑩が否定されとしても、前記ウを前提とすると、被告は、令和3年8月27日から遅くとも14日以内の合理的期間内に、上記確認を行わず、違法な相乗り出品に対して削除措置を講じなかったのであるから、義務①に違反したことは明らかである。

そして、被告による義務⑩ないし義務①の違反について、被告に故意又は重過失があることも明らかである。

オ 義務①違反と損害（逸失利益）との相当因果関係等について

①一般的に、本件サイトにおいては、相乗り出品方式の構造上、違法な相乗り出品が発生することが容易に想定されたこと、②本件商品については、原告エクセルの申告自体により、違法な相乗り出品が行われている可能性が極めて高かったことに加え、③本件商品の商品詳細ページに掲載されたカスタマーレビューの中に、偽造品である旨等を指摘するもの（画像付きのものを含む。）が多数存在し、相乗り商品に係る画像自体からも異なる商品であることが明らかな場合があったこと（甲176）、④原告エクセルは、令和3年9月14日に、本件商品のうち6品目に係る相乗り出品された商品をテスト購入し、これらが薬機法上の販売許可を有しない出品者により出品された偽造品であることを確認等していること（甲156の1～156の4、157の1～157の5）、⑤原告エクセルは、被告からの求めがあれば、本件商品の製造・流通の過程につき資料を提出し、本件商品の製造番号及び流通経路を特定することが可能であったこと（甲158参照）に照らせば、被告が義務①に係る調査を行っていれば、違法な相乗り出品が行われていると判断するに至ったことは確実であり、被告に相乗り出品の削除義務が生じたことは明らかであるから、義務①の違反と損害との間には相当因果関係がある。

原告エクセルは、上記のテスト購入の結果について権利侵害申告フォームによる申告をしたが（甲169、170）、被告は何らの調査も行わず、当該申告を承認しなかった。また、被告は、令和6年6月に原告エクセルがテスト購入の結果を添付して行った株式会社えびすやを出品者とする違法な相乗り出品に係る申告（甲127）についてすら、原判決の直後まで10カ月以上放置し、合理的期間内に対応しなかった。

(2) 義務②違反について

ア 削除商品①について

削除商品①の出品停止措置は、被告が義務①に違反したことにより、

著しく低廉な価格で違法な相乗り出品が行われ、正規品である原告エクセルの出品の方が価格設定ポリシーに違反する高額な出品であると誤って検出されたことによるものである。したがって、削除商品①の出品停止措置は、被告の故意又は重過失による義務①違反に起因するものであり、さらに、何ら非のない正規品の方が出品停止措置を受けるという点で、価格誤設定の防止という出品停止措置の本来の目的と相反するものである。被告が削除商品①について出品停止措置を講じたことには合理的理由はなく、被告の義務②違反に該当する。

また、誤った情報に基づく出品停止措置については、被告は、直ちにこれを解除する義務を負うものというべきである。令和3年度における各種苦情（出品停止に関するものを含む。）の52%が24時間以内に処理され、平均でも約4日以内に処理されていること（甲40）に照らせば、被告は、解除請求後1日以内に誤った情報に基づく出品停止措置を解除する義務を負うというべきである。被告は、削除商品①のいずれについても、原告エクセルによる最初の解除請求後、合理的期間を大幅に超えて出品停止措置を解除しなかったのであるから、義務②に違反したことは明らかである。

削除商品①に係る出品停止措置の解除は、相乗り出品の販売状況の結果に過ぎず、被告が原告エクセルの解除請求に対応したことによるものではない。

なお、削除商品①のうち2商品（原判決別紙商品目録4のNo.3及びNo.5）につき、原告エクセルによる解除請求日は令和3年9月8日である。

イ 削除商品②について

権利侵害申告フォーム（乙5）には商品詳細ページの削除を求める文言は記載されておらず、ASIN番号（本件サイトの出品商品に付されるAmazon標準識別番号）を申告対象として選択したとしても、商品詳細ペー

ジ全体の削除を求める意思が明示されたものとはいえない。

また、原告エクセルによる自由記述欄の記載は、違法な相乗り出品のみの削除を求める趣旨であることが明らかである。原告エクセルは、削除商品②の削除の直後に、被告に対し、相乗り出品のみの削除を求める趣旨であることを明示していた（甲14の1、14の2）。これは、申告の撤回を求めたのではなく、被告による誤った削除措置の是正を求めたものである。したがって、被告において削除を継続する理由はないし、原告エクセルにおいて、申告自体を撤回すべき理由もない。

仮に、被告において、原告エクセルによる申告対象の選択と自由記述欄の記載が不整合であると感じたのであれば、自由記述欄も含めた申告内容全体を検討し、不明点については、原告エクセルに対し、追加の説明等を求めるべきであった。

以上によれば、被告が削除商品②の商品詳細ページを削除したことには、合理的理由がない。

ウ 削除商品③について

被告が義務①に違反し、違法な相乗り出品の多発を放置した結果、原告エクセルのみならず消費者に対する被害も拡大していた状況下においては、既に適正な相乗り出品方式の前提は失われていた。原告らは、自らとその出品した商品の信用を守るための自衛措置として、また、消費者に注意喚起をしてその被害を防止するために、商品詳細ページに警告文を掲載したに過ぎず、被告のポリシーは、このような自衛措置の制限を正当化する根拠とはならない。したがって、被告が削除商品③の商品詳細ページを削除する合理的理由はない。

エ 小括

前記ア～ウの各事情に照らせば、被告には、義務②違反につき、故意又は重過失がある。

(3) 義務③について

相乗り出品方式は、本来的に、商品詳細ページ記載の商品と相乗り出品された商品の同一性をその前提とするものであり、違法な相乗り出品のレビューが投稿されることを想定していない。本件サイトにおいては、出品者のレビューと商品のレビューの2種類のレビューが存在し、後者については出品者が特定されないところ、違法な相乗り出品に係る出品者を特定しない商品レビューは、原告らの信用を毀損し、他の消費者の混乱を招くものに過ぎず、抽象的な効用の存在から被告の義務③の違反が否定されるものとはいえない。

また、以上の事情によれば、義務③の違反につき、被告の故意又は重過失が認められる。

(4) 本件免責条項について

ア 本件免責条項前段は、その全体につき不当性が認められることから、一体として合意しなかったものとみなされるべきである。軽過失の場合に被告を免責する理由はない。

イ 本件免責条項前段が合意しなかったものとみなされる場合には、代替的に適用される本件免責条項後段も、当然に合意しなかったものとみなされるべきである。

また、故意又は重過失による債務不履行については、本件免責条項後段の適用を除外すべきである。本件における被告の義務違反は、実質的に不法行為と同様の性質を有しているから、本件免責条項後段を適用すべきではない。

(5) 損害額について

削除商品②に係る商品詳細ページ全体を削除する措置がとられた当時、パルスオキシメーターの需要は非常に高い水準を維持しており、削除の直前である令和3年8月には需要が増加していたことに照らせば、削除前1年間の1日当たりの平均利益により算出された逸失利益を減額する根拠はない。

被告の義務違反により原告エクセルの販売機会が奪われた以上、特定の時期における原告エクセルの売り控えの有無にかかわらず、原告エクセルの逸失利益が認められるべきである。

被告の市場支配性を考慮すれば、他の販路の可能性を根拠として原告エクセルの損害額を減額する必要はない。

4 当審における被告の補充主張の要旨

(1) 義務①-2について

ア 本件サイト上で、本件商品に係る相乗り出品が商品詳細ページの上部に「おすすめ出品」として表示される可能性は低く、相乗り出品された商品が中国製であること等を指摘するレビューの存在に照らしても、消費者が相乗り出品された「異なる商品」と本件商品との同一性を誤認する可能性は低いから、相乗り出品により、他の商品（本件商品）の購入が妨げられる事態が容易に想定されるとはいえない。

仮に、異なる商品の相乗り出品により本件商品の購入が妨げられる弊害があるとしても、このような事態は相乗り出品方式固有の問題とはいえず、むしろ、出品者ごとの商品ページにおいて模倣品等が販売された場合には、消費者の選択の余地がない点で、より弊害が大きいといえる。

したがって、本件サイトにおいて相乗り出品方式を採用していることを根拠にして、被告が他の取引デジタルプラットフォームサービスの提供者よりも加重された義務を負うと解することはできない。

イ 被告は、出品者に対し、出品者専用ページ（セラーセントラル）で出品者専用の「不正又は違反を報告」フォーム（乙34、47）を提供し、これを用いて知的財産権の侵害に至らない不正・違反を報告する方法を案内していたのであり（乙61）、原告エクセルはこれを利用すべきであった。

また、被告は、商標権等の知的財産権の保護を受けない商品について、原告エクセル以外の出品者が出品する商品と商品詳細ページの記載との

5 同一性を判断できる立場にはなく、同一性に係る正確な判断は困難であるため、上記のとおり、異なる商品の出品につき、他の出品者に対して上記フォームを用いた報告を求めた上で、申告が虚偽でないことを確認するためにテスト購入を求めることは合理的であり、被告は、合理的な裁量の範囲内で、不正出品に対応する方策を講じている。これを超えて、被告が、出品されている商品と商品詳細ページの記載との同一性を判断し、その判断を前提として、異なる商品を商品詳細ページから削除する義務まで負うと解するのは、被告に不可能を強いるものであり、妥当でない。被告は、義務①-2を負うものではない。

10 ウ 仮に被告が義務①-2を負うとしても、その違反があったというためには、その前提として、被告に対し、異なる商品の相乗り出品により商品詳細ページ記載の商品の購入が妨げられるという弊害が現実化して出品者の具体的な利益が害される事態が申告され、その内容を被告が知ったといえる必要がある。そのような申告がない限り、被告としては、申告内容の真偽を調査しようがないからである。

15 20 しかし、原告エクセルの申告は、「不正又は違反を報告」フォームを用いておらず、テスト購入の結果を付してもいない点で、相乗り出品者により異なる商品が出品され、原告エクセルの具体的な利益が害された事実について、被告に対して申告がされたということとはできず、これを被告が知ったということとはできない。原告エクセルからTSに対する電話や権利侵害申告フォームを用いた申告はされているが、その内容は曖昧かつ不明確であり、あるいは具体性を欠くものであったから、上記事実について被告に対して申告がされ、これを被告が知ったということとはできない。

25 なお、原告エクセルが本件商品について独占販売権を有することは、被告において客観的に確認できる事情ではなく、異なる商品の出品の存在の根拠とはならない。

また、令和3年8月27日の藤井によるTSに対する電話での申告においては、個別の相乗り商品についてASIN番号等の商品情報が伝達されたものではない。

5 以上で述べたところに照らせば、被告に義務①-2の違反はないし、仮に被告に義務①-2の違反があるとしても、少なくとも重過失があったとはいえない。

(2) 義務②について

ア 削除商品①について

10 被告は、本件サイトにおいて消費者が最も購入しやすい価格で商品を購入できるようにするための取組の一環として、価格設定ポリシー(甲13)を定め、本件サイトにおける商品の価格(配送料を含む。)を定期的に確認し、出品者による商品の価格設定が消費者の信頼を損なっていると判断した場合には、当該出品者の出品の停止等の措置を講じてきた。

15 削除商品①のうち3商品(原判決別紙商品目録4のNo.3、No.5及びNo.7)につき、原告エクセルの解除請求から出品停止の解除までに期間を要しているのは、価格設定ポリシーの適正な運用の結果である。当該ポリシーに基づく出品停止措置は、様々な価格の比較を通じて、消費者が購入可能な他の価格との比較において、当該価格が消費者の信頼を損なう場合に実施されるものであり、その解除については所定の審査が必要であり、相当の
20 時間を要する。特に、新型コロナウイルス感染症の感染者数の拡大が続いた時期には、関連商品につき不当な高値販売が相次ぎ、パルスオキシメーターの高額転売も社会問題となっていたところ、原告エクセルの出品が高額であったことから慎重な審査が必要となったものである。上記3商品について
25 出品停止の解除が合理的期間内にされていないということはず、被告に義務②の違反があるとはいえず、重過失があるともいえない。

なお、上記3商品のうち2商品(原判決別紙商品目録4のNo.3及びNo.5)

については、原告エクセルは、令和3年9月8日の解除請求の後、同月13日に、被告の求めた価格に関する情報を提供したものであり、解除請求日は同日とすべきである。

イ 削除商品②について

削除商品②に係る商品詳細ページ全体の削除は、原告エクセルの明示的な選択によるものであり、被告に義務②の違反はない。

本件サイトで提供されている権利侵害申告フォーム(乙5)においては、申告者が、①特定の出品者による出品を申告対象とするか、②ASIN(商品詳細ページ全体)を申告対象とするかを明示的に選択する仕様となっており、上記②を選択すると、フォーム上に「選択したASINと関連するすべての出品情報が報告されます。」との注意書きが表示される。上記フォーム上に当該フォームの使用法の全てを表記するのは現実的ではなく、かえって使用感を損ねることから、被告は、ヘルプページ(令和3年9月当時は乙84)において使用法の詳細を説明していたものであり、原告エクセルは、誤って後者を選択したにすぎない。

上記の申告対象の選択と自由記述欄の記載に不整合があった場合に、被告において、フォームにおける明示的な申告対象の選択に沿って措置を講ずることに不合理な点はない。商品詳細ページを作成した出品者において、何らかの理由により商品詳細ページ全体の削除を求めることもまれではなく、原告エクセルによる自由記述欄の記載を前提としても、原告エクセルが中国の出品者による出品に係る現状をいったん落ち着けるために商品詳細ページの削除を要請したものと解釈したとしても不合理ではない。被告が原告エクセルに対して追加的な説明を求めなかったことが不合理とはいえない。

また、結果として申告者の意図した措置とは異なる措置が講じられた場合には、申告者は、専用のフォーム(乙26)を用いて申告を撤回するこ

とによって、措置が講じられる前の状態に戻すことが可能であるところ、原告エクセルに対して上記フォームの存在が案内されており（乙28）、この点での義務違反も存在しない。しかし、原告エクセルから、上記専用フォームを用いて申告の撤回がされることはなかった。

5 (3) 本件免責条項後段について（当審における新主張）

本件免責条項後段は、被告の負う責任の範囲を、「クレームの原因となった特定のサービスに関連して、過去6か月の間に」原告エクセルが支払った総額に限定している。上記「6か月」については、削除商品②に係る損害発生期間の終期である令和5年5月8日から遡るべきであり、これを前提とすると、原告エクセルが支払った総額は、削除商品②に限定すると2万9400円、本件商品全体についても、9万2274円となる。仮に、損害発生の始期（令和3年9月13日）から遡るとしても、原告エクセルが本件商品全体につき支払った総額が2433万7874円を超えることはない。

10 第3 当裁判所の判断

15 1 判断の骨子

当裁判所は、原告エクセルの請求については、原判決と異なり、①被告には、削除商品①のうち3商品（原判決別紙商品目録4のNo.3、No.5及びNo.7）に係る義務②違反のみが認められ、②本件免責条項前段は、被告に故意又は重過失のある場合の免責については合意がされなかったものとみなされるどころ、上記義務②違反については被告に重過失が認められるから、本件免責条項前段により免責されることはないが、③上記3商品のうち2商品に係る義務②違反による損害の発生は認められず、1商品に係る義務②違反による損害賠償金201万2472円及びこれに対する令和4年10月19日（訴状送達の日翌日）から支払済みまで年3%の割合による遅延損害金の支払を求める限度で理由があり、原告エクセルのその余の請求は理由がないものと判断する。また、原告トライの請求については、原判決と同様に、理由がないものと判断する。当審

における当事者の補充主張も踏まえて検討したところ、その理由は、以下のとおりである。

2 認定事実

次のとおり補正するほかは、原判決「事実及び理由」欄の第3の1（認定事実）に記載のとおりであるから、これを引用する（なお、同欄の第3の1で認定する事実については、(1)以下の番号に応じて、「認定事実(1)」などと表記する。）。

(1) 認定事実(3)（相乗り出品の申告）ウを以下のとおり改める。

「ウ 藤井は、令和3年8月27日、被告のTSに対し、電話にて、相乗り出品の事実、当該出品が販売許可を持たない中国からの出品と考えられること、本件商品は原告エクセルが独占的に販売しており、相乗り出品の価格は原告エクセルの仕入価格をも下回っており、偽造品の可能性が高いことなどを申告し、調査して削除するように求めた（甲10、藤井本人）。

これに対し、TSの担当者は、『商品登録後に、関連文書を提出することで出品者出荷でのみ（FBAは不可）出品可能というのが、現在の制限でございました』と回答した（甲10）。FBAとは、販売事業者が、被告の倉庫に商品を保管し、商品の発送を被告に委託できるようにするサービスを指すところ、販売許可が必要な医療機器についてはFBAの取扱いが禁止されている（甲9）。」

(2) 認定事実(3)（相乗り出品の申告）オを次のとおり改める。

「オ 原告エクセル（藤井）は、令和3年9月13日、被告に対し、権利侵害申告フォームを用いて、『購入者からの写真をもとに販売商品と違うものが届いてると確認。ブランド元 株式会社トライアンドイーよりピュアクリーンのみの販売許可にもかかわらず中国出品者が許可なく販売している現状を至急取り締まり強化するよう依頼されました。御社に

て至急ご対応ください。』との文言を自由記述欄に記載して申告を行い、その際、申告の対象として、各商品に付されたASIN番号を選択した(甲32、33、乙85)。

上記の権利侵害申告フォームにおいては、権利侵害を申告する対象として、特定の出品者の出品を選択する選択肢と、ASIN番号を選択する選択肢があり、後者を選択すると『選択したASINと関連するすべての出品情報が報告されます。』と表示される(乙5)。そして、権利侵害申告に関する令和3年9月当時のヘルプページには、権利を侵害しているのが一部の販売業者のみであり、商品詳細ページ全体の問題ではない場合は、特定の出品者の出品を選択するべきであることが記載されていたほか、「申告が有効な場合、Amazonは申告に基づきコンテンツの削除などを行い、責任のある当事者に対して適切な措置を講じます。」と記載されていた(乙84)。なお、原告エクセルは、同年3月に、上記の権利侵害申告フォームを用いて、特定の出品者の出品を選択して権利侵害申告をしたことがあった(乙85)。

原告エクセルの令和3年9月13日付けの権利侵害申告に対し、被告は、知的財産権の有効な登録番号が提供されていないこと、申請内容を実証するためのテスト購入(侵害であると申し立てた商品の出品者からのテスト購入)を提出していないことなどを理由に、対応できない旨を回答したのもあった(甲14の2、112、乙85)が、その一方で、後記(5)のとおり、削除商品②の商品詳細ページについては、原告エクセルの出品を含めて全体を削除した(甲14の1、73の1、118、乙85)。」

- (3) 13頁1行目の「1週間程度」を「10日前後」と改め、13頁の表のうち、No. 3及びNo. 5の商品に係る「出品停止日」欄中の「解除請求は9月13日」を、それぞれ、「解除請求は9月8日。ただし、甲11及び弁論の全趣

旨によれば、原告エクセルは、解除請求につき被告から求められたメーカー設定に係る販売価格の情報を9月13日に提供したものと認められる。」と改める。

(4) 認定事実(7) (レビュー投稿) を以下のとおり改める。

5 「(7) レビュー投稿

令和3年8月27日頃以降、本件商品のレビュー欄に、本件商品の商品詳細ページに掲載された相乗り商品を購入したと思われる者から、商品詳細ページの記載内容と異なる商品が届いたこと、中国製であることなどの書き込みがされるようになり、原告エクセルは、同年9月7日、被告のTSに対し、上記レビューの存在を報告するとともに削除を求めた。その後も、同様の書き込みが続いたほか、原告エクセルのもとにも、購入者から異なる商品が届いた旨の複数の苦情メールが届いた。(甲15～18、68の1～68の21、76、86、88の1、88の2、98、102、129、172、173)」

15 3 争点(1) (義務①-1の存否及びその違反の有無) について

(1) 判断の骨子

当裁判所も、原判決と同様に、被告は義務①-1を負うものではないと判断する。その理由は、後記(2)のとおり原判決を補正し、後記(3)のとおり当審における原告らの補充主張に対する判断を付加するほかは、原判決「事実及び理由」欄の第3の2に記載のとおりであるので、これを引用する。

20 (2) 原判決の補正

原判決「事実及び理由」欄の第3の2(1)を次のとおり改める。

「(1) 被告の一般的義務

ア 本件契約は、被告が、出品者に対し、本件サイトへの商品の出品を可能とするサービスを提供し、出品者が、被告に対し、その対価として各種手数料等を支払うことを内容とする契約である。本件サイトは、

5
10
15
20
25
出品の際に、出品者の事業規模等の属性、所在地を問うことなく出品が可能であり、また、出品者と消費者を媒介する小売店等が存在する必要はなく、商品の外装など実店舗においては所与の前提となる商品情報が限定されるなど、実店舗と比較すれば偽造品等の不正な出品が容易な構造となっている。被告は、このような構造下にあるオンラインストア・プラットフォームへの出品サービスを提供し、出品者からその対価を収受するのであるから、出品者に対し、本件契約上の一般的義務として、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う義務を負うものと解される。

このことは、被告自身が、ウェブサイトを通じて、不適切な出品を監視し、取り締まるなどの不正行為への厳正な対処等を表明していること（認定事実(9)）に加え、被告は、その売上高や利用者数等の事業規模に鑑み、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（透明化法）に基づきデジタルプラットフォーム提供者としての指定を受けるほどの大規模な事業者であって、出品者にとって、本件サイトにおいて適正な販売機会が確保されることが重要であることから裏付けられるといえる。

イ ただし、以上のような構造を前提とすると、被告もまた、出品者及び消費者との関係では、通常取引の過程において、具体的な商品の内容を直接把握することは想定されておらず、商品の内容に係る不正行為の調査を行い、これに基づく事実の認定及び判断を行うことは、被告にとって容易なものとはいえず、調査結果等に基づく具体的措置の内容についても、その実効性や費用対効果を多角的に検討する必要があるものといえる。

また、以上のような構造は、各出品者にとって、出品者と消費者を

媒介する小売店等を不要とする点などにおいて、市場（消費者）への直接のアクセスを容易にするものにほかならない。各出品者は、上記のような出品の監視が難しい被告の立場をも前提として、本件サイトに出品しているものと解され、以上のような構造は、本件契約における当事者の合理的意思表示の前提となるものと解される。

特に、他の出品者の不正行為に係る出品者からの報告は、市場における競争の排除の要素を帯びるものであり、正当な権利行使との境界は、被告にとって必ずしも客観的に明らかなものとはいえない。本来、他の出品者の不正行為に対しては、出品者自身が他の出品者に対して直接権利行使をすべき立場にある（この点は、国境を超える取引についても本質的に異なるものとはいえない。）のに対し、被告は、各出品者との間でそれぞれ Amazon サービスビジネスソリューション契約（本件契約）を締結しているのであり、出品者相互の関係においては中立的な立場にあるといえる。被告が、出品者からの報告に基づき、十分な根拠のないまま他の出品者に対する措置をとった場合には、他の出品者の販売の機会を不当に奪うことになりかねず、自らも損害賠償請求等のリスクに直面することとなる。

以上を考慮すれば、本件契約に係る当事者の合理的意思表示としては、前記アの一般的な義務の存在を前提としても、不正行為に係る調査等の手続や、その結果としての具体的措置の内容（予防のための措置を含む。）については、被告の合理的な裁量に委ねられるものと解するのが相当である。」

(3) 当審における原告らの補充主張に対する判断

ア 適正システム構築提供義務について

原告らは、相乗り出品方式の特性として、①人気の高い出品につき偽造品を相乗り出品することが容易であり、かつ、これに対する出品者（原告

エクセル)の対抗策は制約されていること、②商品詳細ページ記載の商品と相乗り出品された商品が同一であることや、販売資格が必要な商品については、全ての出品者が当該販売資格を有していることが相乗り出品方式の前提であることを主張した上で、被告が負う義務は、本質的に適正なシステムを構築し提供する義務(単に不正行為に対処する義務にとどまらず、出品者の権利を侵害しないように欠陥のないシステムを構築しサービスを提供する義務)と解するべきであると主張する。

しかしながら、前記(2)で述べたとおり、本件契約において、被告は、通常の取引の過程において具体的な商品の内容を把握することは想定されておらず、商品の内容に係る不正行為を調査し、これに基づく事実の認定及び判断を行うことは容易ではないところ、これらの点は、本件契約における当事者の合理的意思解釈の前提となるものであり、原告らの主張する相乗り出品方式の特性(上記①及び②)によっても、その本質が左右されるものとはいえない。被告において、不正行為への対応について前記(2)の一般的な義務を負うことを前提としても、上記の調査・認定判断が容易でない以上、不正行為を予防しつつ、適正な出品を阻害しないシステムを検討することも容易ではないことを考慮すれば、不正行為に関する調査の手段及び措置の内容については、事前の予防のための措置を含めて、被告の合理的な裁量に委ねられるものと解するのが相当である。

以上によれば、上記①及び②の相乗り出品方式の特性を根拠として、被告が適正システム構築提供義務を負うとはいえず、原告らの上記主張は採用することができない。

イ 義務①-1について

原告エクセルは、本件商品につき薬機法上の許可を取得していない者は、販売を許されない以上、原告らと競争関係に立つことも許されない旨や、許可に係るコストの問題等につき主張するが、前記(1)で引用する原判決「事

実及び理由」欄の第3の2(2)で述べたところに照らして採用することができない。

4 争点(2) (義務①-2の存否及びその違反の有無) について

当裁判所も、被告が義務①-2を負うものではないと判断する。その理由は、
5 原判決「事実及び理由」欄の第3の3に記載のとおりであるので、これを引用する。

5 争点(3) (義務①-1の存否及びその違反の有無) について

(1) 前記3(1)で引用する原判決「事実及び理由」欄の第3の2(2)において述べたとおり、薬機法39条1項は、医療機器等の利用者の安全性確保の観点から医療機器の販売者に対して規制を加えるものであることに照らせば、医療機器の販売者に対して販売の場を提供する立場にあるプラットフォーム事業者(被告)が、販売資格を有する出品者との関係で、他の出品者の販売資格の有無を事前に確認し、販売資格を有しない出品者を事前に排除する義務を負うことを根拠づけるものとは解されない(被告が、医療機器の利用者、すなわち本件サイトで医療機器を購入する者に対して、上記義務を負うと解する余地は否定されないとしても、販売資格を有する出品者はその反射的利益を得るにとどまる。)

薬機法上の販売許可の有無により出品者の価格競争力(コスト)が異なり得るとしても、そもそも、各出品者のコストは多種多様な要因により左右されるものであり、被告がこれを把握すべき立場にあるとはいえない。相乗り出品方式が商品詳細ページにおいて同一の商品の出品者相互の価格競争を奨励する方式であるとしても、被告において、出品者の個々のコストの要因について競争の公平に配慮すべき義務を負うと解する根拠はない。薬機法上の許可は、あくまでも医療機器の利用者の安全性確保の観点から要求されるものである以上、被告において、競争の観点から、同許可のない商品を同一の
25 売場から排除する義務を負うとは解されない。

以上によれば、被告は、義務①-1を負うとはいえない。

(2) 原告エクセルは、当審において、本件商品につき薬機法上の許可を取得していない者は、販売を許されない以上、原告らと競争関係に立つことも許されない旨や、許可に係るコストの問題等につき主張するが、前記(1)で述べたところに照らして採用することができない。

6 争点(4) (義務①-2の存否及びその違反の有無) について

(1) 義務の存否について

ア 被告は、出品者と消費者が売買を行うための中立的な場を提供する役割を負う被告が、出品者である原告エクセルに対し、契約上明記されていない義務①-2を負うことはない旨主張する。

イ しかし、被告は、出品者に対し、本件契約上の一般的義務として、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う義務を負うことは、争点(1)について述べたとおりである。

ウ 本件サイトは、複数の出品者が同一商品を一つの商品詳細ページに出品する「相乗り出品方式」を採用している(前提事実(5))。オンラインストア・プラットフォームの特性上、消費者はパッケージや包装等によって商品の区別を行うことができないから、同一の商品詳細ページに出品される商品が同一であることは、オンラインストア・プラットフォームを利用する消費者にとって前提となるだけでなく、同一の商品であることを前提に同一の商品詳細ページ内で競争する、オンラインストア・プラットフォームへの出品者にとっても、適正な販売機会を維持するための前提条件となるものといえる。

そして、本件サイトが相乗り出品方式を採用しているため、商品詳細ページに異なる商品が相乗り出品された場合には、異なる商品が、商品詳細ページに記載された商品と同一の商品であると誤認されることなどによ



り、商品詳細ページに記載された商品の販売が妨げられる弊害が生じることは容易に想定されるところである。

5 他方で、商品詳細ページの商品情報の変更には被告の承認を要し、商品詳細ページの変更について一定の権限を有するブランド所有者であったとしても（認定事実(2)エ）、異なる商品が出品されていることを消費者に注意喚起し、購入を控えるよう呼びかける文章を商品詳細ページに掲載するなどした場合には、商品詳細ページに一出品者に固有の情報を記載することを禁止している被告のポリシー（乙39）に違反するものとして、当該商品詳細ページが削除されることとなる（原審での被告準備書面(1)18頁）。

10 そうであれば、上記の想定し得る弊害は、被告が採用する相乗り出品方式という販売手法に起因するものであり、出品者においてはこの弊害を回避する手段が制約されているのであるから、被告は、前記イの一般的義務の一内容として、上記弊害が生じないように対策を講じる義務を負うとい

15 うべきである。

エ ただし、上記の義務は、「異なる商品」の存在を前提とするものであるところ、争点(1)について述べたとおり、被告は、商品の通常取引過程において、具体的な商品の内容を直接把握する立場にはなく、相乗り出品された商品が「異なる商品」であるか否かを調査し、認定・判断することは被告にとって容易ではなく、一方で、被告は、十分な根拠のないまま相乗り出品者に対する措置をとった場合には、当該出品者の販売の機会を不当に奪うことになりかねず、自らも損害賠償請求等のリスクに直面することとなるのである。

25 以上の事情を併せ考慮すれば、被告は、出品者が他の出品者により「異なる商品」が相乗り出品されている旨を申告しただけで、相乗り出品された商品が「異なる商品」であることにつき調査すべき義務を直ちに負うも

のとはいえず、当該申告をした出品者において、「異なる商品」の存在について合理的かつ客観的な根拠を示した場合に、当該根拠の内容に応じて、調査を開始するとともに、商品詳細ページからの相乗り出品の削除等の事後的な措置や、「異なる商品」の出品を事前に予防する措置を講ずべき義務を負うものと解され、争点(1)について述べたとおり、調査の手續及び具体的措置の内容については、被告の合理的な裁量に委ねられるものと解すべきである。

(2) 義務違反の有無

ア 原告エクセルによる申告

認定事実(3)のとおり、原告エクセルは、被告に対し、①令和3年8月11日には権利侵害申告フォームを用いて、②同月27日には藤井による被告のTS担当者への電話により、③同年9月13日には再度権利侵害申告フォームを用いて、それぞれ、本件商品の詳細ページに異なる商品の相乗り出品がされている事実を申告した事実を認めることができる。

なお、藤井は、上記②の申告につき、本件商品のうち、当時相乗り出品がされていた特定の商品について、個々のASIN番号等の商品情報や、これに関する相乗り出品に係る情報を網羅的にTS担当者に伝えた旨の供述等をするが(甲108、藤井本人)、当時作成された記録(甲10)には個々の商品情報等の伝達を窺わせる記載はなく、原告エクセルにおいて、当日の電話の前後を通じて、自らの申告に係る商品情報等につき備忘として記録化した形跡も窺われない。これに加えて、多数の商品について、口頭によりASIN番号及び相乗り出品に係る情報を伝達し続けることは、藤井及びTS担当者の双方にとって合理的な方法とはいえないことを考慮すると、上記の供述等を採用することはできない。

一方で、被告は、上記①～③の各申告につき「不正又は違反を報告」フォーム(乙34)による適式な申告ではない旨を主張する。確かに、藤井

5
10
15
20
25
が同年8月31日にTSに対して電話で本件商品について相乗り出品が
されていることを報告した際には、TS担当者から「不正又は違反を報告」
フォームを用いて申告するように指示されたことが認められるが（認定事
実(3)エ）、上記①～③の各申告の際に同旨の指示がされた形跡はなく、上記
③の申告に対しては、不足する情報としてテスト購入の必要性が指摘され
ていることに照らして、被告において、当時、出品者からの「異なる商品」
ないし偽造品に係る申告につき、上記フォームにより対応する旨の統一的
な運用がされていたとは認め難く、被告の主張は採用することができない。

イ 「異なる商品」に係る調査を開始すべき義務の有無

10
15
20
25
以上を前提として、被告において、前記アの各申告に基づき、「異なる商
品」の存否につき調査を開始すべき義務等を負うか否かを検討する。

(7) 令和3年8月27日までの申告（前記ア①及び②の申告）について

10
15
20
25
認定事実(3)によれば、前記ア①及び②の各申告の根拠は、①原告エク
セルが本件商品を独占的に販売していること、②相乗り出品の価格が原
告エクセルの仕入価格を下回ること、③原告エクセルの許可なくブラン
ド名が使用されていること、及び④出品者から高度医療機器販売業許
証の提示がないことである。

10
15
20
25
しかしながら、上記①及び②は、原告らの間の契約関係（独占的な販
売契約）や、原告エクセルの仕入れや販売の状況に係る事実であり、原
告ら相互の関係や、本件商品に係る製造・仕入れ・販売等の全体像を把
握する立場にない被告にとっては、知り得ない事実であって、他の出品
者と競争関係にある原告エクセルからの申告だけでは、日本国外からの
出品を含め、本件商品と同一性のある商品が相乗り出品される可能性を
客観的に排除するに足りるものはいえず、被告に対して「異なる商品」
の存在について合理的かつ客観的な根拠が示されたものとはいえない。

25
なお、原告エクセルの主張中には、被告の求めにより、本件商品の製

5 造・流通の過程につき資料を提出し、本件商品の製造番号及び流通経路を特定することができた旨を主張する部分があるが、前記(1)エで述べたところによれば、被告において、調査開始の端緒に関し、上記の資料の提出等を求めるべき義務があるものとはいえず、原告エクセルの上記主張を採用することはできない。

10 また、上記③は、上記各申告の時点で本件商品につき商標登録がされていなかったこと（認定事実(2)オ）に照らして、上記④は、薬機法上の許可は原告らの利益の保護を目的とするものではなく、また、許可の有無と「異なる商品」の存否は論理的には別次元の問題と考えられることに照らして、いずれも、被告に対して「異なる商品」の存在について合理的かつ客観的な根拠が示されたものとはいえない。

15 さらに、上記の各申告の当時、パルスオキシメーターに係る偽造品の出現が一般的な問題として認識されていたとしても、このことが、直ちに本件商品に係る相乗り出品が「異なる商品」であることの根拠となるものとはいえない。

20 以上によれば、前記ア①及び②の申告に基づき、被告において、「異なる商品」の存否につき調査を開始すべき義務があったとはいえない。

(4) 令和3年9月13日の申告（前記ア③の申告）について

25 認定事実(3)オ及び(7)によれば、前記ア③の申告は、前記ア①及び②の申告と同様に、原告エクセルが本件商品を独占的に販売していることを主張する一方で、「購入者からの写真」を「異なる商品」の存在の根拠として主張しており、当該申告の時点で、本件商品の一部につき、「異なる商品」が配達されたこと等につき述べる購入者のレビューが存在したことが認められる。

30 しかしながら、原告らの間の契約関係（独占的な販売契約）は、他の出品者と競争関係にある原告エクセルからの申告だけでは、被告におい

て、「異なる商品」の存在を疑うべき合理的かつ客観的な根拠とはいえないことは、前記(ア)で述べたとおりである。そして、以上を前提とすると、被告においては、基本的に、原告が指摘した相乗り出品ごとに個別に事実を調査し、認定・判断をする必要があることから、最終的には、

「異なる商品」を確認する方策として、商品の現物自体の比較が必要となるものと考えられる。これらの事情に照らせば、被告において、認定事実(3)オのとおり、原告エクセルの申告に係る相乗り出品について、商品のテスト購入を求めたことには合理的な理由があるというべきである。

これに対し、「異なる商品」の存在を指摘する購入者のレビューの存在は、あくまで個別の相乗り出品に係る指摘であり、相乗り出品全体を排除する理由とはなり難い上、個別の相乗り出品との関係でも、各レビューの内容やその累積の状況等を検討する必要がある、必ずしも相乗り出品を排除するに足りる根拠となるものとはいえず、この点で、テスト購入の必要性に関する上記の判断を左右するものとはいえない。

なお、原告エクセルの主張中には、商品詳細ページにおいて、相乗り出品の画像自体が本件商品と異なる場合があった(甲176)旨を指摘する部分があるが、この点についても、被告において、原告エクセルによる指摘を待たずに、画像相互の比較等をすべき義務を負うものとは解し難い。

以上によれば、前記ア③の申告に基づき、被告において「異なる商品」の存否につき調査を開始すべき義務があったとはいえない(なお、その後原告エクセルが行ったテスト購入については後記ウ(ア)で述べる。)
(ウ) 削除商品②に係る商品詳細ページの削除について(義務②の違反に係る判断を含む。)

一方で、被告は、本件サイトで提供されている権利侵害申告フォームを用いて行われた前記ア③の申告の直後に、原告エクセルの出品も含め、

削除商品②の商品詳細ページ全体を削除しているところ、認定事実(3)オのとおり、当該申告の際、原告エクセルは、申告の対象として、当該商品に係るASIN番号と関連する「すべての商品」を選択したものと認められ、これには原告エクセル自身の出品（削除商品②）も含まれる。

5 認定事実(3)オのとおり、上記の権利侵害申告フォームにおいては、権利侵害を申告する対象として、特定の出品者の出品を選択する選択肢と、ASIN番号を選択する選択肢があり、後者を選択すると『選択したASINと関連するすべての出品情報が報告されます。』と表示される（乙5）。そして、権利侵害申告に関する令和3年9月当時のヘルプページには、権利を侵害しているのが一部の販売業者のみであり、商品詳細ページ10 全体の問題ではない場合は、特定の出品者の出品を選択するべきであることが記載されていたほか、「申告が有効な場合、Amazon は申告に基づきコンテンツの削除などを行い、責任のある当事者に対して適切な措置を講じます。」と記載されていた（乙84）。以上を踏まえると、原告エクセルは、前記ア③の申告において、削除商品②の商品詳細ページの15 削除を求めていることになるから、削除商品②の商品詳細ページの削除は、被告において、原告エクセルの申告を実現したものというべきであり、被告の義務②違反には当たらない。

20 なお、原告エクセルは、前記ア③の申告の際に、自由記述欄に、中国出品者による無許可販売への取り締まり強化に係る原告トライの依頼等につき記載している（認定事実(3)オ）。しかしながら、前記(イ)のとおり、当時、本件商品の商品詳細ページには、「異なる商品」が配達されたこと等を指摘する購入者のレビューが出現していたところ、本件商品に対する信頼確保の見地からは、商品詳細ページ全体を削除すること（被告における販売をいったん停止し、相乗り出品を排除すること）も合理的な25 方策の一つとなり得るものといえ、この点で、上記の自由記述欄の記載

は、商品詳細ページ全体の削除を求める申告と矛盾するものとはいえない。これを前提とすると、被告において、原告エクセルによる上記の申告対象の選択につき、相乗り出品のみの削除を求めるものである可能性を疑い、原告エクセルに対して選択の趣旨を確認すべき義務を負うものとはいえない。

なお、被告による削除商品②の商品詳細ページ全体の削除は、前記ア③の申告のうち、他のASIN番号に対する被告の対応（前記(イ)のテスト購入の要請）と整合しない面があることは否定できない。しかしながら、商品詳細ページ全体の削除を求める申告については、相乗り出品のみの削除の申告とは異なり、自らの出品の削除も受け入れている点で競争の不当な排除の要素に乏しく、これに加え、当該申告の時点で前記(イ)の購入者のレビューが存在し、削除商品②に係る消費者の混乱の可能性が存在したものと認められることを考慮すると、被告において、原告エクセルの前記ア③の申告に対応して上記削除を行うことが不合理とはいえない。

以上によれば、被告による削除商品②に係る商品詳細ページの削除につき、被告の義務②違反があったとはいえない。

(エ) 削除後の対応等について

認定事実(5)ウのとおり、被告による削除商品②の商品詳細ページの削除の後、原告エクセルは、商品詳細ページの削除ではなく原告エクセル以外の出品者の削除を求めたものであるとの抗議を行ったが、被告は、知的財産を侵害していると報告されたコンテンツが既に削除された旨の回答を繰り返し、平行線の状態となっている。この点は、前記ア③の申告の趣旨につき、原告エクセルにおいては、相乗り出品のみの削除を求めたものと認識する一方で、被告においては、商品詳細ページ全体の削除を求めるものとして認識し、当該認識の齟齬が解消されなかった結果

と認められるが、前記(ウ)で述べたところによれば、当該齟齬の端緒は、原告エクセルによる申告対象の選択にあるといわざるを得ない。上記の抗議が被告に対する非難に終始していること（甲14の1、14の2）や、被告が、原告エクセルに対して上記削除を報告した際に、申告を取り下げる選択肢を指摘していること（乙28。なお、当該指摘の直前に、権利侵害の報告を受けた他の出品者からの連絡に関する記載があるものの、当該連絡を待たずに取下げが可能であることは認識可能なものと認められる。）に照らせば、上記の認識の齟齬が解消されなかったことにつき、被告に義務違反があったともいい難い。

ウ 令和3年9月13日以降の原告エクセルによる申告等について

(ア) 証拠(甲156の1～156の4、157の1～157の5、169、170)によれば、前記ア③の申告の後、原告エクセルは、本件商品の一部（削除商品②以外の商品）に係る相乗り出品につきテスト購入をす
る一方で、令和3年9月15日及び21日に、権利侵害申告フォームを用い、特定の出品者を選択した上で、上記テスト購入に係る注文番号を記載して申告を行ったが、被告により承認されず、被告が調査を開始することはなかったものと認められる。

しかしながら、同月15日の申告（甲170）は商品の状況等に関する記載を欠き、原告トライにおいて製造していない旨を主張するのみであって、従前の主張の域を出ないものと評価するほかない。同月21日の申告（甲169）は、購入した現物の確認の結果として、「見た目を似せた偽物」、「文字商標の侵害」と表現しているが、外観が類似することを前提とする内容であって、原告エクセルの出品との相違点を指摘するものとはいえない。これらの申告は、被告において、「異なる商品」の存在を疑うべき合理的・客観的根拠を提供するものとはいえない。

以上によれば、被告において、これらの申告に基づき、「異なる商品」

の存否につき調査を開始すべき義務を負うものとはいえない。

(イ) 一方で、被告は、認定事実(8)のとおり、令和3年10月以降、本件商品にも適用されるゲーティングシステムを導入し、本件商品に係る新規の相乗り出品につき特別な承認プロセスを求め、また、偽造品販売のリスクが高いと判断される出品者による出品登録を事前に阻止する措置をとっている。

この点、前述のとおり、「異なる商品」の根拠として原告エクセルが主張した一般的な事由（独占販売契約等）は合理的・客観的な根拠とはいえず、「異なる商品」の存否については、基本的に、相乗り出品ごとに個別に事実を調査し、認定する必要があったものと解される。

しかしながら、本件においては、原告らの主張を前提としても、多数の種類の本件商品に対して多数の相乗り出品がされたものである。上記のような個別の調査には相応の時間と労力を要すると考えられる一方で、調査の結果、相乗り出品につき個別に措置を講じたとしても、これにより新たな「異なる商品」の相乗り出品（特に出品者を異にするもの）を予防することは困難であり、いわゆる「もぐら叩き」のような状態となる可能性も想定される。

以上の事情に加え、前記イ(ウ)で述べたとおり、被告は、令和3年9月13日の時点で、原告エクセルの前記ア③の申告に基づき削除商品②について商品詳細ページ全体の削除により対応し、これにつき被告の義務②違反が認められないことを前提とすると、被告において、同年10月以降、今後の相乗り出品に対する予防的措置として段階的にゲーティングシステムを導入する一方で、前記(ア)の申告に対応しなかったとしても、不正行為の調査及び措置に係る被告の合理的な裁量の範疇に属するものというべきであり、被告の義務①-2違反があったとはいえない。

なお、認定事実(8)のとおり、被告において、上記のゲーティングシス

5 テムの導入のほか、薬機法上の許可の提示を求める運用を開始した後も、
本件商品に係る相乗り出品は根絶されていないものの、本件商品に係る
相乗り出品による売上げは、新型コロナウイルス感染症が終息に向かっ
たことも背景として、これらの措置の導入時（令和3年10月）以降減
10 少し、多くの月で2万円～4万円の範囲で推移していること（乙40）
に照らせば、被告の義務①～2違反を基礎づけるものとはいえない。

7 争点(5)（義務②違反の有無）について

(1) 判断の骨子

10 当裁判所は、被告は、合理的な理由なく出品を削除しない義務（義務②）
を負うものと解されるどころ、原判決とは異なり、削除商品①のうち3商品
（原判決別紙商品目録4のNo.3、No.5及びNo.7）については義務②の違反が
認められるが、削除商品②及び削除商品③については義務②の違反は認めら
れないと判断する。その理由は、後記(2)のとおり原判決を補正し、後記(3)の
15 とおり当審における当事者の主張に対する判断を付加するほかは、原判決「事
実及び理由」欄の第3の6に記載のとおりであるので、これを引用する。

(2) 原判決の補正

20 ア 25頁22～25行目の「3商品（ASIN番号：B007V85U9A、B00JXBPPBQ、
B07GZQTQXX）については、原告エクセルによる申告から出品停止措置解除
の通知まで46日～73日の期間を要している。」を「3商品（ASIN番
号：B007V85U9A、B00JXBPPBQ、B07GZQTQXX。原判決別紙商品目録4のNo.3、
No.5、No.7に対応する。）については、原告エクセルによる申告（ASIN
番号B00785U9A及びB00JXBPPBQ＝原判決別紙商品目録4のNo.3及びNo.5に
ついては、原告エクセルが所定の価格情報を提供した日）から出品停止措
置解除の通知まで46日～73日の期間を要している。」と改める。

25 イ 原判決「事実及び理由」欄の第3の6(2)の末尾（26頁3行目の末尾）
に、改行の上、以下を加える。

「 なお、原告エクセルは、削除商品①のうち上記の3商品以外についても義務②違反を主張するが、これらの商品については、当初の出品停止措置から10日前後ないし解除請求から1週間程度で出品停止が解除されている。前提事実(6)アのとおり、出品停止措置は、ユーザー（消費者）に誤認を与える参考価格の設定の排除をも目的とするものであり、証拠（甲11、乙12）によれば、被告内部の手續として、上記解除について各種価格の状況等に関する調査を要する場合があると認められることに照らせば、解除請求から1週間程度の期間を要することが不合理とはいえず、被告の義務②違反は認め難い。

一方で、被告は、上記の3商品についても、価格状況の調査につき時間を要し、出品停止の解除は合理的期間内にされている旨を主張するが、被告の主張を前提としても、当初の調査期間（解除請求から1週間程度）を超えて、時間の経過により新たに収集される情報の内容は不明であり、他の6商品との相違に係る具体的な理由は何ら示されていない。これに加え、認定事実(7)のとおり、本件商品については、令和3年9月頃以降、偽造品等を指摘するレビューが存在し、存在する価格自体を疑問視すべき事由があったといえることを考慮すると、被告の主張は採用することができない。」

ウ 原判決「事実及び理由」欄の第3の6(3)を以下のとおり改める。

「(3) 削除商品②（原判決別紙商品目録5）

前記6(2)イ(ウ)で述べたところによれば、削除商品②の商品詳細ページの削除は、原告エクセルが権利侵害申告フォームによる申告をした際、その対象として、当該商品のASIN番号と関連する『すべての商品』を選択した結果というほかなく、この点で、被告の義務②違反があるとはいえない。」

(3) 当審における当事者の補充主張に対する判断

ア 削除商品①について

(ア) 原告エクセルは、削除商品①について、被告の義務①違反により、本件商品につき違法な相乗り出品が多発し、被告において、これを知り又は知り得たことを前提として、出品停止措置自体が合理性を欠く旨や、被告は誤った情報に基づく出品停止措置を直ちに解除する義務を負う旨を主張する。しかし、前記5及び6で述べたとおり、被告は義務①-1を負うとはいえず、また、被告には義務①-2違反は認められないことから、原告らの主張は、前提を欠き、採用することができない。被告において、価格設定による出品停止のシステム（前提事実(6)ア）を見直し、平均値との乖離に関わらず原告エクセルの出品を維持すべき義務や、原告エクセルによる解除の申請により直ちに出品停止を解除すべき義務を負うものとは解し難い。

また、原告エクセルは、令和3年度の被告における各種苦情の処理状況（甲40）につき指摘するが、各種苦情全体に係る統計上の数値から直ちに削除商品①に係る被告の義務違反に係る期間が導かれるものとはいえず、前記(1)、(2)のとおり、出品停止措置の解除については、価格等に関する調査が必要と認められることに照らして採用することはできない。なお、原告エクセルは、削除商品①に係る出品停止措置の解除は相乗り出品の販売状況の結果に過ぎない旨を主張するが、客観的な根拠を欠き、採用することができない。

(イ) 被告は、削除商品①のうち3商品（原判決別紙商品目録4のNo.3、No.5及びNo.7）について、価格設定ポリシー上の価格調査の必要性を根拠として、出品停止措置の解除の遅滞を争うが、前記(2)イで述べたところに照らして採用することができない。

イ 削除商品②について

原告エクセルは、権利侵害申告フォーム（乙5）により削除商品②の商

品詳細ページの削除を求める自らの意思を明示したものとはいえず、自由記述欄の記載によれば、違法な相乗り商品（のみ）の削除を求める趣旨が明白である旨を主張し、また、削除直後には、その趣旨を被告に対して明示している旨等を主張するが、前記6(2)イ(ウ)で述べたところに照らして、いずれも採用することができない。

ウ 削除商品③について

原告エクセルは、被告が義務①を怠り、違法な相乗り出品の多発を放置した結果、自らが甚大な被害を被ったこと等を前提として、削除商品③に係る被告の義務②違反につき主張するが、前記5及び6で述べたとおり、被告は義務①-1を負うとはいえず、また、被告には義務①-2違反は認められないから、原告エクセルの上記主張はその前提を欠き、採用することができない。

8 争点(6)（義務③の存否及びその違反の有無）について

(1) 判断の骨子

当裁判所も、被告が義務③を負うとは認められず、原告トライとの関係でも、被告に本件商品のカスタマーレビューを削除する義務があったとは認められないと判断する。その理由は、後記(2)のとおり、当審における原告らの補充主張に対する判断を付加するほかは、原判決「事実及び理由」欄第3の7に記載のとおりであるので、これを引用する。

(2) 当審における原告らの補充主張に対する判断

原告らは、①相乗り出品方式は、商品詳細ページ記載の商品と相乗り出品された商品の同一性を前提としており、違法な相乗り出品のレビューが投稿されることを想定していない旨や、②出品者を特定しない商品レビューは、単に原告らの信用を毀損し、他の消費者の混乱を招くものに過ぎず、抽象的な効用の存在から被告の義務③違反が否定されるものではない旨を主張する。

しかしながら、本件サイト上の取引について、消費者の主たる関心が商品

自体にあり、出品者にはない場合も多いものと考えられることに照らせば、消費者に対し、出品者を特定しないレビューの提供の機会を与えることは、消費者が商品を購入するかどうかを検討する際の情報の充実の観点から合理的であり、消費者全体の利益に資するものといえる。相乗り出品方式を前提としても、消費者にとっては、偽造品のリスクについて、出品者ごとではなく商品ごとに判断することも重要と考えられることに照らせば、上記の合理性は失われない。被告において、消費者の利益を犠牲にして、出品者のためにレビューの制度設計を変更すべき義務を負うものとはいえず、原告エクセルの上記主張は採用することができない。

9 争点(7) (本件免責条項による免責の可否) について

(1) 本件免責条項について

本件免責条項前段は、民法548条の2第2項の適用により、少なくとも被告に故意又は重過失のある場合については、合意しなかったものとみなされること、本件免責条項全体を無効であるとはいえないことは、原判決「事実及び理由」欄の第3の8(1)に記載のとおりであるので、これを引用する。ただし、原判決「事実及び理由」欄第3の8(1)アのうち、「原告エクセルの主張する義務①-2違反、義務②違反における削除商品①及び②の損害」とあるのを、「原告エクセルの主張する義務②違反における削除商品①に係る損害」と改める。

(2) 削除商品①に係る義務②違反の故意又は重過失について

前記7で述べたとおり、削除商品①のうち3商品(原判決別紙商品目録4のNo.3、No.5及びNo.7)については、価格誤設定でない旨の原告エクセルの申告(原判決別紙商品目録4のNo.3及びNo.5については、原告エクセルによる所定の価格情報の提供)から出品停止措置解除の通知まで、原判決別紙商品目録4のNo.3及びNo.5につきそれぞれ46日(9月13日~10月28日)、同目録のNo.7につき73日(令和4年3月2日~5月13日)の期間を

要しており、これらの遅滞については、被告の義務②違反が認められる。

前記7のとおり、上記の3商品について、当初の調査期間（解除請求から1週間程度）を超えて新たに収集される情報の内容や、他の6商品との相違に係る具体的な理由は何ら示されていないことや、本件商品に係るレビューの存在に照らし、存在する価格自体を疑問視すべき事由があると考えられることに照らせば、上記の各期間のうち10日間を超える解除の遅滞、すなわち原判決別紙商品目録4のNo.3及びNo.5につきそれぞれ36日間（9月23日～10月28日）、同目録のNo.7につき63日間（令和4年3月12日～5月13日）の解除の遅滞については被告に重過失があったものというべきであり、これにより生じた損害は、本件免責条項前段による免責の対象外というべきである。

被告は、価格設定ポリシー上の価格調査の必要性を根拠として、出品停止措置の解除の遅滞に関する重過失を争うが、以上で述べたところに照らして採用することができない。

また、以上で述べたところに照らせば、当審における原告らの本件免責条項前段に関する補充主張については、判断を要しない。

10 争点(8)（損害の額）について

(1) 損害額

前記9のとおり、被告が責任を負う範囲は、削除商品①に係る出品停止措置の解除の遅滞のうち、原判決別紙商品目録4のNo.3、No.5及びNo.7に関するものである。

このうち、原判決別紙商品目録4のNo.3及びNo.5については、証拠（乙19）及び弁論の全趣旨（原審における原告ら第7準備書面24頁参照）によれば、原告エクセルは、令和3年1月以降これらの商品を被告において販売していなかったものと認められ、出品停止措置により原告エクセルの販売の機会が奪われたものとはいえず、原告エクセルの損害の発生は認められない。

5
10
15
20
25

一方で、原判決別紙商品目録4のNo.7の商品については、同月以降も継続して販売されていたものであり、証拠（甲72の1の3）によれば、令和2年9月7日からの1年間で、1日当たり3万1944円の利益を上げていたものと認められる。同商品につき、被告は令和4年3月12日～5月13日の63日間の解除の遅滞につき責任を負うところ、当該時期においては、被告の主張を前提としても、ゲーティングシステムにより相乗り出品の影響が相当程度排除されていたものと考えられることに照らせば、原告エクセルの損害は、上記1日当たりの利益に、上記の63日に乗じた201万2472円と認めるのが相当である。

10
15
20
25

なお、以上で述べたところに照らせば、当審における原告エクセルの損害額に関する補充主張については、判断を要しない。

(2) 本件免責条項後段の適用

15
20
25

本件免責条項後段は、被告が賠償責任を負う損害額を、故意又は重過失の不法行為による賠償責任を除き、当該クレームの原因となった特定のサービスについて過去6か月の間に出品者が被告に支払った総額を上限とする旨規定している。

この点、上記(1)の損害に係る「過去6カ月」について、形式的には責任を負うべき遅滞の始期である令和4年3月12日から遡るものと解される。しかしながら、原告エクセルは、出品停止措置を受けた時点で、直ちに解除を請求したとしても一週間程度の期間を受忍せざるを得ず、他の販路の模索を迫られる立場にあるものと解され、この点で、出品停止等により減少した時点における被告に対する支払額を免責の基準とすることは相当とはいえない。これに加え、本件において原告エクセルが主張する損害は、これを総体としてみると、令和3年8月下旬以降の相乗り商品により生じた損害であり、前記(1)の損害もこれと一体として評価すべきと考えられることを考慮すると、前記(1)の損害につき、「当該クレームの原因となった特定のサービス」は、原

判決別紙商品目録4のNo.7に係る当初の出品停止措置（令和3年10月27日）と解するのが相当であり、証拠（乙87）によれば、同日以前の6か月の期間に係る原告エクセルの被告に対する支払総額は、上記(1)の損害額を上回ることが明らかである。

5 以上で述べたところに照らせば、当審における原告らの本件免責条項後段に関する補充主張については、判断を要しない。

(3) 遅延損害金の起算点

10 前記(1)の損害は、令和4年3月2日から同年5月13日までに発生したものであり、原告らの被告に対する同年1月12日付け通知書による損害賠償請求（前提事実(10)）の対象には含まれておらず、本件訴状送達をもって被告に対する請求がされたものと認められるから、遅延損害金の起算点は、本件訴状送達の日（同年10月19日）となると解される。

第4 結論

15 以上によれば、原告エクセルの請求は、原判決別紙商品目録4のNo.7に係る義務②の違反につき、201万2472円及びこれに対する令和4年10月19日から支払済みまで年3%の割合による遅延損害金の支払を求める限度で理由があるから認容し、その余は理由がないから棄却すべきであり、原告トライの請求は理由がないから棄却すべきである。

20 よって、原告トライの控訴を棄却し、原告エクセルの控訴及び本件附帯控訴に基づき、上記と一部異なる原判決を変更することとして、主文のとおり判決する。

東京高等裁判所第11民事部

25 裁判長裁判官

三木素子 

三 木 素 子

裁判官

前澤達朗 

前 澤 達 朗

5

裁判官

坂庭正将 

坂 庭 正 将