

平成27年10月19日

特定非営利活動法人 消費者機構日本 御中

## 回 答 書

東京都渋谷区桜丘町26番1号  
GMOインターネット株式会社  
事業本部 アクセス事業部

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、2015年9月18日付で貴機構より頂戴した「貴社のキャッシュバックに関する要請書」（以下「貴簡」といいます。）につきまして、下記の通りご回答申し上げます。

敬具

### 記

#### 第1 要請の趣旨に対する回答

当社ウェブサイト (<http://gmobb.jp/lp/wimax2plus/attention/>) 上、「キャッシュバック特典について」欄内の「『ご指定口座確認通知メール』」との表記を「ご指定口座確認のご案内メール」との表記に改めます。また、キャッシュバックに関する説明を赤字にする、手続方法を図で表示する等、表示の修正を平成27年10月中に完了する予定です。

#### 第2 キャッシュバック特典に関するご説明

##### 1 キャッシュバックの時期について

貴簡のご指摘では、メールが届くまでの期間が11ヶ月というのは、一般人

が失念しうるほど長期間であるとのことです。しかしながら、仮にご契約成立直後にキャッシュバックを行うこととした場合、残念ながらキャッシュバックのみを目的としてお申し込みをされ、キャッシュバックを受け取られた後、即座に解約手続をされるお客様が相当数いらっしゃることも事実です。

当社といたしましては、当社のサービスを少しでも長期間ご利用いただきたく、新規のお客様の利便性や利益を確保することと同時に、長期間ご利用いただいている既存のお客様の実績を考慮し、不公平感のないような商品設計をすることも、非常に重要なことと考えております。本件のサービスは契約期間が2年間で、2年間ご利用いただくことを前提としており、契約期間の中ごろの時点でキャッシュバックを行うことが不当に長期間であるとは当社は考えておりません。これらの観点からキャッシュバックの時期を現状のとおり設定しておりますので、何卒ご理解いただきたくお願い申し上げます。

加えまして、インターネットプロバイダサービスを提供する同業他社のキャッシュバックキャンペーンを見ても、キャッシュバックまでの期間については各社大差なく、これには各社様々な事情があるものの、業界慣行となっていることも事実です。

## 2 メールアドレスについて

当社は、原則としてお客様に基本メールアドレス以外のメールアドレスをお聞きしていません。例外的に、お申込み直後、モバイル端末の配送状況の確認を希望される方にのみ、配送状況をご案内するメールを送信するためのアドレスをご登録いただきますが、これは、基本メールアドレス開通前に、メールでのご連絡を希望するお客様のニーズに合わせたものであり、このためだけに利用するメールアドレスであることを明記しています。

当社がキャッシュバックの手続に関するメールを基本メールアドレス宛に通知する理由は、当社自身が提供するメールサービスを利用することで、お客様に通知をする時点で、そのメールアドレスが現に有効であるか否かを判断でき、確実に通知を到達させることができるためです。仮に、宛先を当社の管理しないメールアドレスとした場合、キャッシュバックの通知を行う際に、実際にそのメールアドレスが有効なものとして利用されているか否かを把握する

ことは当社には不可能ですので、結果として通知が到達されないお客様が多数発生することが考えられます。昨今では、1人の個人が複数のメールアドレスを持ち、それぞれを使い分けていることは一般的なことであり、契約時にお客様が登録したメールアドレスが、「普段使用しているもの」であるのか否かについては、当社は全く関知できません。

したがいまして、当社が提供するメールサービスをキャッシュバックの手続に関するメールの宛先として指定することは、通知を確実に届けるという目的から見れば、当社にとって最も合理的な方法です。

なお、今日では、インターネットサービスプロバイダは、プロバイダサービスと同時にメールサービスも併せて提供するのが一般的であり、キャッシュバックの手続に関するメールをプロバイダ契約に付随するメールアドレス宛に送信することは、他社においても同様であり、こちらも業界慣行といえます。

### 3 メール件名について

当社といたしましては、必ずしも「ご指定口座確認通知メール」という件名でメールを送信するとの趣旨ではございませんでしたが、誤解されるお客様がいらっしゃるような表記であった点は反省し、ご指摘については重く受け止めております。

なお、貴簡において「仮に多数届く『GMO とくとく BB からのお知らせ』というタイトルのメールの内の一通が『ご指定口座確認通知メール』であるとしても」とのご指摘を頂戴しておりますが、当社よりお客様に送信している広告メールには、「GMO とくとく BB からのお知らせ」との件名は付しておらず、一見して広告であると判別できる件名を採用しております。また、広告メールにつきましては、各メール内に配信停止をご希望される場合の連絡先を明記しており、かつお客様から配信停止のご希望を承った場合でも、キャッシュバックの手続に関するメールは必ず送信される仕組みとなっています。

### 4 契約時に振込口座を通知いただくことについて

貴簡においては、改善策の1つとして「契約時に振込口座を記載させ、一定期間契約を継続した者の請求を待たずに振り込む」というご指摘を頂戴してお

ります。

しかしながら、キャッシュバックを行う時期が契約成立から11ヶ月後であるにもかかわらず、契約成立時に将来のキャッシュバックに必要なお客様の預金口座を取得することは、不要な個人情報を収集し、長期間保有することであり、当社としては、個人情報の保護やコンプライアンスの観点から不適切であると考えております。

### 第3 有利誤認表示とのご指摘に対する当社の見解

貴簡において「多くのキャッシュバック手続は、購入（契約）時ないしそれに近接した時期に登録等を行うことにより、キャッシュバックが受けられます。」とのご指摘を頂戴しております。しかしながら、一般的に「キャッシュバック」を行う商品・サービスには多種多様なものがあり、それぞれのサービスの性質を考えずに一概に論じることには有意性があるとはいえません。前述のとおり、インターネットプロバイダサービスにおいて一般的に行われているキャッシュバックは、キャッシュバックを受け取ることのできる時期やそのための手続方法には各社大きな違いはありません。

また、有利誤認とは、「事業者が、自己の供給する商品・サービスの取引において、価格その他の取引条件について、一般消費者に対し、（1）実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認されるもの、（2）競争事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認されるものであって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示」をいうとされています（消費者庁ホームページより）。

当社は、予め一定の手続を明記したうえ、この手続を行えば予め明記した金額をキャッシュバックするとの表示を行っており、「実際のものよりも著しく有利である」といったような、虚偽の表示を行っているものではございません。また、当社が予め明記した手続を行い、キャッシュバックを実際に受け取られているお客様も多数いらっしゃり、「簡便な方法により返金できる有利性を表示して、」「困難な手続を行わせている」とのご指摘に当たるものではないと考えております。

また、前述のとおり、当社のキャッシュバック手続は同業他社のそれと比較しても決して特殊であるとか困難であるといった事情はありません。

#### 第4 懸賞広告にあたるのご指摘に対する当社の見解

貴簡において、当社のキャッシュバックは、「キャッシュバックというよりは、むしろ懸賞広告（民法第529条）にあたる」とのご指摘を頂戴しておりますが、当社としては、キャッシュバックを行うために一定の手続を踏んでいただくことが、直ちに懸賞にあたるとは考えておりません。また、単なる現金プレゼントではなく、月々のご利用料金の実質的な値引きにあたるものであり、景品にあたるとは考えておりません。

#### 第5 まとめ

貴簡により頂戴したご指摘は真摯に受け止め、今後のサービス提供、事業運営の参考にさせていただきます。当社も、インターネットプロバイダサービスの料金の表示方法等については日々苦慮しておりますが、今後も、お客様により利便性の高い、かつわかりやすいサービスの提供を目指していく所存でございます。貴機構も、一般消費者への啓蒙活動という重要な役割を担っておられるものと存じますので、是非とも貴機構からも、インターネットプロバイダサービスの正確な内容がより消費者の間に浸透するよう、ご活動いただけますようお願い申し上げます。この度は、貴重なご指導を頂戴いたしまして、誠にありがとうございました。

以上