

2016年3月29日

GMOインターネット株式会社
代表取締役会長兼社長
熊谷 正寿 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
会 長 青 山 侑
理事長 和 田 寿 昭

貴社のキャッシュバックに関する要請書（2）

拝復

当機構発貴社宛2016年1月5日付「貴社のキャッシュバックに関するご照会」に対するご回答（平成28年1月29日付「回答書」。以下、「回答書2」といいます。）を拝受いたしました。

同ご回答の内容を拝読させていただきましたところ、下記のとおり要請させていただきたく、本書をお送りする次第です。

つきましては、本要請に対する貴社の文書による回答を2016年4月28日（金）までに当機構にお送りいただくようお願いします（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスなどを記載ください。）。

また、本件につきましては、本書面の内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に適時公表します。また、当機構は本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。

但し、貴社の営業秘密に属する事項や貴社社員の氏名等の個人情報については、公表に際し削除するなどの配慮はいたします。

敬具

記

要請事項1 メールタイトルについて

貴社からの回答書2によれば、貴社は、2016年4月を目途に、キャッシュバックの案内であることが一見して明らかなタイトルへ変更することをご検討いただけるとのことです。

是非ご検討いただき、変更予定のタイトルと変更予定時期についてお知らせいただきよう要請いたします。

要請事項2 手続き期間の伸長について

当機構や各地の消費者センターに消費者から寄せられる貴社のキャッシュバックに関する苦情は、その多くが気付いた時には請求できる期間が徒過しておりキャッシュバックが受けられなかったというものです。

これは、端末を受け取った月を含む11ヶ月目に基本メールアドレス宛てに送付される「ご指定口座確認通知メール」（2015年11月以降は、「ご指定口座確認のご案内メール」）の初回送信日より翌月の末日までに受取口座の連絡がなかった場合及び受取口座の連絡があった場合でも受取口座情報に不備がある場合にはキャッシュバックが受けられないとする点にあります。

貴社のWiMAX2+ギガ放題接続サービスは、貴社からの平成27年10月19日付「回答書」（以下、「回答書1」といいます。）「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」によれば、「契約期間は2年間で、2年間ご利用いただくことが前提」とのことです。

そうだとすれば、少なくとも貴社が前提とされている契約期間である2年間は、貴社としては、貴社と消費者間で契約関係が継続することが予定されているわけですから、初回送信日より翌月の末日までといった短期間ではなくその期間中にキャッシュバック手続きをすればキャッシュバックが受けられるように変更され、消費者が契約期間中の手続きにより実質的な値引きを受けられるようにしても、貴社の事務負担が特に増える等といったこともなく、消費者もキャッシュバックが受けられるようになると考えられます。

また、同「第4 懸賞広告にあたるものご指摘に対する当社の見解」によれば、本件キャッシュバックは懸賞ではなく「実質的な値引き」とのご見解です。

懸賞の場合は、落選者の支払った料金の一部が当選者のキャッシュバック（懸賞金）の源資に充当されるなど、通常、全員が当選するということが想定されていないものと考えますが、貴社のご見解に従えば、「実質的な値引き」ということですから、全員がキャッシュバックを受けることを貴社は当然想定されているものと考えられます。

そうだとすれば、全員がキャッシュバックを受けたとしても、貴社に想定外の損害を生ぜしむるものでもありません。

そこで、キャッシュバックの請求手続き期間を少なくとも契約時から2年後まで伸長されるよう要請いたします。

要請事項3 契約時に消費者へ交付する通知に記載される内容について

上記回答書2「照会事項3 2015年9月18日付要請書の回答について」によれば、「今後の改正法の施行にも伴い、ご契約時にお客様に交付する通知の中で、キャッシュバックの期限等について明記いたします。」とのことでした。

キャッシュバックの期限等について、どのように明記されるご予定なのか、そのイメージと明記される文言について、お知らせいただくよう要請いたします。

以 上

お問合せ先	千代田区六番町15プラザエフ6階 消費者機構日本事務局 担当 磯辺 ☎ 03-5212-3066 Fax 03-5216-6077
-------	---