

2015年9月18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

拝啓

私ども消費者機構日本（以下「当機構」）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申し入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です（2007年8月23日認定）。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

さて、当機構に対し、貴社のWiMAXのキャッシュバック等について、手続が極めて分かりにくく、難しいという声が多数寄せられたことから、当機構において、貴社のキャッシュバックの手続とその表示について検討した結果、その手続の困難性に問題があるとの結論に達しましたので、本書をもって、改善の要請をするものです。

つきましては、本要請に対する貴社の文書による回答を2015年10月19日（月）までに当機構にお送りいただくようお願いいたします（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。

敬具

記

要請の趣旨

貴社のインターネット接続サービスの広告における「最大●●●●●円キャッシュバック」などキャッシュバックの特典について、その手順が利用者にわかりやすく容易に出来るように改善することを求めます。

要請の理由

第1 貴社におけるインターネット接続サービスのキャッシュバック手順について（表示内容は添付の別紙をご参照ください）

1 キャッシュバックの内容（別紙Ⅰの「1.」）

貴社は、現在、WiMAX2+ギガ放題接続サービスを提供するに際して、端末機器代金、専用クレードル代金、端末到着月の月額料金を0円とするとともに、最大3万5550円（WiMAX 2+ WX01 接続サービスの場合。クレードル代金無料の場合は3万1950円。）のキャッシュバックを謳っています。キャッシュバックの金額は、時期やホームページアドレスにより異なるものの、これまでもほぼ間断なく同様のキャッシュバックを謳っていました。

2 キャッシュバックの受けられる要件（別紙Ⅰの「2.」）

貴社の上記接続サービスのウェブサイト上にある「注意事項」によると、貴社の接続サービスに関するキャッシュバックを受けられるようにするためには、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」に受取口座を記入して返信をする必要があるとのことです。また、この基本メールアドレスは、GMO とくともく BB への入会時に作成するメールアドレスであるとのことです。

そして、振込時期までに、下記に該当する場合は、キャッシュバックは受けられないこととされています。

記

- ・ 特典対象プランの変更
- ・ 特典対象プランの解約
- ・ 未納によるサービス一時停止または強制解約
- ・ 「ご指定口座確認通知メール」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、受取口座情報に不備がある場合
- ・ その他 GMO とくともく BB が対応困難と認めるものがあった場合

3 貴社のキャッシュバック手順が事実上困難であること（別紙Ⅱ）

しかし、この「ご指定口座確認通知メール」が端末を受け取った月を含む11ヶ月目のいつ届くかは明らかではありません。また、届くまでの期間が11ヶ月というのも、一般人が失念しうるほど長期間であるといわざるを得ません。

また、「ご指定口座確認通知メール」の宛先である基本メールアドレスは、利用者自身が普段使用したり、契約した際に登録したりしているメールアド

レスではなく、貴社において指定したアドレスであるため、基本メールアドレス宛でのメールを受信するためには、普段使用していないメールアドレスにアクセスして一々確認するか、普段使用しているメールアドレスに転送するなどといった設定をしなければなりません。しかし、この基本メールアドレス宛には、日頃から貴社の広告メール等が多数送信されているため、転送等の設定をしても、メーラー等によって迷惑メールとして取り扱われる場合も見受けられます。しかも、キャッシュバックに関して送付されるメールのタイトルは、「注意事項」に記載されている「ご指定口座確認通知メール」ではなく、「GMO とくともく BB からのお知らせ」というタイトルになっています。

「注意事項」に記載されている「ご指定口座確認通知メール」とのタイトルのメールが送られていない以上、キャッシュバック手続きの申請期間（1ヶ月）は開始していないとも解されますところ、仮に多数届く「GMO とくともく 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、貴社のインターネット接続サービスのキャッシュバック手続は、現実的にメールが届いたことのチェックが困難なものであり、気づいたときには申請期間（1ヶ月）を徒過してしまい、多くの人がキャッシュバック手続を期限内に行うことが出来ない結果となっています。

実際に、インターネット上のブログや掲示板にも同種の情報が複数見受けられます。

第2 景品表示法（有利誤認表示の禁止）について

1. 景品表示法第4条によれば、事業者は、自己の供給する商品等について、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の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表示であつて、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もの」の表示を禁止しています（有利誤認表示の禁止）。

2. キャッシュバックは、「買い物の代金の一部が払い戻されること。以後の購入時に代金の額に応じて値引きされたり、購入証明の送付により返金を受けられる形式のものなどがある。」とされています（「大辞林 第三版」三省堂）。これは、値引きがされたり、実際に現金が支払われたりすることから、消費者の「お得」感も強く、当該商品等の価格等について有利性を示すものです。

そして、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。

しかし、貴社のキャッシュバック手続は、上述したとおり、利用者が「ご指定口座確認通知メール」を見落として、期間内に返信できないことにより、キャッシュバックを受けられないというトラブルが実際に生じており、その

原因は、貴社が、こうした利用者にとって困難な手続を行わせていることにあります。

このように容易にキャッシュバックが受けられないようになっている貴社の「キャッシュバック」というのは、キャッシュバックの名に値しません。

したがって、貴社が「キャッシュバック」を謳いながら返金手続を困難にしていることは、消費者に簡便な方法により返金できる有利性を表示して、誤認を与えているのですから、景品表示法4条1項2号で禁止する「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の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表示であつて、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もの」にあたるおそれがあります。

第3 まとめ

このように、貴社から多数送られてくる広告メールや「注意事項」記載の「ご指定口座確認通知メール」とは異なる「GMO とくとか BB からのお知らせ」というタイトルで送付されるメールの中から、端末を受け取った月を含む11ヶ月目のいつ送られてくるかもわからないキャッシュバック手続きに関するメールを探し出し、そこに記載されている期限内に、そこに記載されている一定の行為をしなければキャッシュバックが受けられないというものは、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）にあたるともいうべきものです。

貴社は、契約段階で契約者の情報を把握しており、一定期間契約を継続した者か否かは、貴社で確認可能なわけですから、上述したような複雑で迂遠な手続きによらずとも、一定期間契約を継続した者に対して振込口座を記載する書類を郵送するなり、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など、利用者が容易にキャッシュバックを受けることができるよう、改善を求めるものです。

以 上

添付資料

別紙Ⅰ 貴社のキャッシュバックの表示と注意事項の表示

別紙Ⅱ 貴社からの「ご指定口座確認通知メール」とされるメールタイトルと本文

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・武田 ☎ 03-5212-3066 Fax 03-5216-6077
-------	--

別紙1

1. 貴社のキャッシュバックの表示 (2015年9月17日現在)

- ①http://gmobb.jp/lp/gentei8/?banner_id=a8_txt_25&pid=A8n101
 ②http://gmobb.jp/lp/wimax2plus/?btn_id=top_wm2_1312_menuA

①の表示

とくとくBB
GMOとくとくBBは、GMOインターネット株式会社が運営するプロバイダーサービスです。

UQ WiMAX 2+
最大 35,550円
キャッシュバック
さらに
どこよりも安い 月 **3,609円~** **クレードル無料** **端末代金無料**

キャンペーン期間：2015年9月30日（水）まで

キャッシュバック特典

WiMAX 2+ WX01 接続サービスの場合	→35,550円キャッシュバック または31,950円キャッシュバック+クレードル無料
WiMAX 2+ W01 接続サービスの場合	→35,550円キャッシュバック 増額中！ または31,950円キャッシュバック+クレードル無料
WiMAX 2+ HWD15 接続サービスの場合	→27,750円キャッシュバック 販売終了
WiMAX 2+ URoad-Home2+ 接続サービスの場合	→27,150円キャッシュバック

②の表示

UQ WiMAX 2+ 高額キャッシュバックキャンペーン

月額 **3,609円** (税抜) ~

最大 **34,550円** キャッシュバック

最新端末 **WX01**

必ずご注意事項とサービスエリアをご確認ください。

お申込みはコチラ

ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。
0120-377-109

受付時間：10～19時（年中無休）
 携帯電話・PHSからもOK！
[時間指定して電話をもらう](#)

お電話でお申し込みの際は **お問い合わせコード「WCB」** をオペレーターにお伝えください。

新機種 Speed Wi-Fi NEXT WX01

34,550円キャッシュバック

✓ **ギガ放題プラン**に申込み
 ✓ **通常プラン**に申込み

30,950円キャッシュバック + クレジット0円

✓ **ギガ放題プラン**に申込み
 ✓ **通常プラン**に申込み

新機種 Speed Wi-Fi NEXT W01

34,550円キャッシュバック

✓ **ギガ放題プラン**に申込み
 ✓ **通常プラン**に申込み

30,950円キャッシュバック + クレジット0円

✓ **ギガ放題プラン**に申込み
 ✓ **通常プラン**に申込み

2. 貴社の注意事項の表示 (2015 年 9 月 17 日現在)

①URL は上記と同じ

②<http://gmobb.jp/lp/wimax2plus/attention/>

①の表示

● ご注意事項

■キャンペーンについて

期間：2015年9月30日（水）まで

対象：期間内に「GMOとくとくBB WiMAX 2+接続サービス」をお申し込みいただいた、GMOとくとくBB新規ご入会の方

特典：1) 端末受取月の月額料金が無料

2) 端末受取月の翌月から24ヶ月間月額料金が586円割引

3) 通常19,000円(税抜)のWiMAX 2+端末代金が0円

4) 端末ごとにキャッシュバック特典が異なります。

WiMAX 2+ WX01接続サービスの場合	35,550円キャッシュバック または31,950円キャッシュバック +クレードル無料
WiMAX 2+ W01接続サービスの場合	35,550円キャッシュバック または31,950円キャッシュバック +クレードル無料
WiMAX 2+ HWD15接続サービスの場合	27,750円キャッシュバック 販売終了
WiMAX2+ URoad-Home2+接続サービスの場合	27,150円キャッシュバック

※ギガ放題接続サービスも同様

※ギガ放題プラン⇒通常プランへ変更した場合でもキャッシュバック特典は失効しません。

・本キャンペーンは他のキャンペーンとの併用はできません

■キャッシュバック特典について

・キャッシュバック特典の付与時期にご解約となっていた場合は特典の適用外となりますのでご注意ください。

・キャッシュバック特典は、端末お受け取り月を含む11か月目に基本メールアドレス宛に「ご指定口座確認通知メール」を送信し、ご返信があった翌月最終営業日にご指定の口座に振り込みます。基本メールアドレスはGMOとくとくBBへのご入会時にお作りいただくメールアドレスとなります。キャッシュバックのお受け取りに関しては「ご指定口座確認通知メール」をご確認ください。また、振込時期までに以下に該当する場合、キャッシュバック特典は適用されません。

1. 特典対象プランの変更

2. 特典対象プランの解約

3. 未納によるサービス一時停止または強制解約

4. 「ご指定口座確認通知メール」初回送信日より翌月の末日までにお受取口座のご連絡をいただけなかった場合、またはお受取口座情報に不備がある場合

5. その他GMOとくとくBBが対応困難と認めるものがあつた場合、キャッシュバック特典は適用されません。

・キャッシュバック特典につきましては、特典付与時期に従い、事前に基本メールアドレス宛に「ご指定口座確認通知メール」をお送りします。基本メールアドレスはGMOとくとくBBへのご入会時にお作りいただくメールアドレスとなります。キャッシュバックのお受け取りに関しては「ご指定口座確認通知メール」をご確認ください。

・キャッシュバック特典は、上記特典付与時期に従い事前に基本メールアドレス宛てに「ご指定口座確認通知メール」にて振込先指定の連絡をいたしますが、振込日、振込の完了に関する個別のお客さまへの連絡は行っておりませんので、あらかじめご了承ください。

・振込完了後の責任は一切負いかねます。

②の表示

注意事項

■キャンペーンについて

期間：2015年9月30日（水）まで

対象：期間内に「GMOとくとくBB WiMAX 2+接続サービス」をお申し込みいただいた、GMOとくとくBB新規ご入会の方

特典：1) 端末受取月の月額料金が無料

2) 端末受取月の翌月から24ヶ月間月額料金が586円割引

3) 通常19,000円(税抜)のWiMAX 2+端末代金が0円

4) 端末ごとにキャッシュバック特典が異なります。

WiMAX 2+ WX01接続サービスの場合	34,550円キャッシュバック または30,950円キャッシュバック+クレードル無料
WiMAX 2+ W01接続サービスの場合	34,550円キャッシュバック または30,950円キャッシュバック+クレードル無料
WiMAX 2+ HWD15接続サービスの場合	26,750円キャッシュバック 販売終了
WiMAX 2+ URoad-Home2+接続サービスの場合	26,150円キャッシュバック

※ギガ放題接続サービスも同様

※ギガ放題プラン⇒通常プランへ変更した場合でもキャッシュバック特典は失効しません。

・本キャンペーンは他のキャンペーンとの併用はできません

■キャッシュバック特典について

・キャッシュバック特典の付与時期にご解約となっていた場合は特典の適用外となりますのでご注意ください。

・キャッシュバック特典は、端末お受け取り月を含む11か月目に基本メールアドレス宛に「ご指定口座確認通知メール」を送信し、ご返信があった翌月最終営業日にご指定の口座に振り込みます。基本メールアドレスはGMOとくとくBBへのご入会時にお作りいただくメールアドレスとなります。キャッシュバックのお受け取りに関しては「ご指定口座確認通知メール」をご確認ください。また、振込時期までに以下に該当する場合、キャッシュバック特典は適用されません。

1. 特典対象プランの変更

2. 特典対象プランの解約

3. 未納によるサービス一時停止または強制解約

4. 「ご指定口座確認通知メール」初回送信日より翌月の末日までにお受取口座のご連絡をいただけなかった場合、またはお受取口座情報に不備がある場合

5. その他GMOとくとくBBが対応困難と認めるものがあつた場合、キャッシュバック特典は適用されません。

・キャッシュバック特典につきましては、特典付与時期に従い、事前に基本メールアドレス宛に「ご指定口座確認通知メール」をお送りします。基本メールアドレスはGMOとくとくBBへのご入会時にお作りいただくメールアドレスとなります。キャッシュバックのお受け取りに関しては「ご指定口座確認通知メール」をご確認ください。

・キャッシュバック特典は、上記特典付与時期に従い事前に基本メールアドレス宛にて「ご指定口座確認通知メール」にて振込先指定の連絡をいたしますが、振込日、振込の完了に関する個別のお客さまへの連絡は行っておりませんので、あらかじめご了承ください。

・振込完了後の責任は一切負いかねます。

別紙Ⅱ

1. 貴社からの「ご指定口座確認通知メール」とされるメール

<http://www.drk7.jp/MT/archives/002012.html>

(1) メールのタイトル

The screenshot shows a webmail interface with a list of emails. The email titled "GMOとくとくBB お客様センター" is highlighted with a red box. The table below represents the visible email list:

送受信	日付	件名
受信	2014年 3月 24日	GMOとくとくBBからのお知らせ
受信	2014年 3月 24日	[1,500pt⇒9,000pt] マルイのお買い物が10%OFF...
受信	2014年 3月 23日	[1万1000名様にプレゼント！あります！] 3月17日遅...
受信	2014年 3月 23日	[6,000pt⇒18,000pt] 初年度年会費無料のMUFGカー...
受信	2014年 3月 22日	[2,000pt⇒10,000pt] 年会費無料！最大で8,000Pont...
受信	2014年 3月 21日	アザゼルさんコラボ開催中！
受信	2014年 3月 21日	【関東にお住まいのお客様へ】wimax2+エリア拡張...
受信	2014年 3月 21日	【クリックpt付き】2014年最新版！みんなの人気ク...
受信	2014年 3月 20日	★JCB 5,000円全員プレゼント★大好評キャンペーン！
受信	2014年 3月 19日	プレゼント★iPad miniやJCB1000円ギフト券が抽選で...
受信	2014年 3月 19日	[3,000pt⇒4,500pt] ポイント3倍！年会費永年無料...
受信	2014年 3月 18日	毎月19日はポイント5倍！とくとく感謝デー！
受信	2014年 3月 18日	[3,500pt⇒7,200pt] ローソンでたまる！使える！年...
受信	2014年 3月 17日	今からにんにくお買得プレミアム【無料モニター】募集！
受信	2014年 3月 16日	スマホをお持ちの方は必見！iPad miniプレゼントキ...

(2) メール本文

The screenshot shows the body of an email from "GMOとくとくBB". The text is as follows:

いつもGMOとくとくBBをご利用いただき、まことにありがとうございます。

ご入会から10ヶ月が経ち、インターネットは問題なくご利用いただけておりますでしょうか。GMOとくとくBBでは、より快適なインターネット環境をお届できるよう、多くの新サービス提供に取り組んでおります。引き続きご愛顧のほど、お願い申し上げます。

ご注意事項

※振込時期までに以下に該当する場合、特典は適用されません。

1. 口座情報登録期限を過ぎてしまった場合
2. 特典対象プランの変更
3. 特典対象プランの解約
4. 未納によるサービス一時停止または強制解約
5. その他弊社が振込困難と認めるものがあつた場合

※お振込日、お振込の完了に関する個別のお客様へのご連絡は行っておりませんので、あらかじめご了承ください。

※既にお申込みいただいたお客様にも行き違いで本メールが配信される場合がございますので、ご容赦いただけますようお願いいたします。

※口座登録完了日の翌月最終営業日にお振込みいたします。

※お振込み手数料は弊社負担となります。

※お振込完了後の責任は一切負いかねます。

登録方法

情報入力フォームへログインいただき、お手続きをお願いいたします。

入力フォーム: <https://ssl.gmobbb.jp/cb>

お申込期限: 2014年5月31日 23時59分59秒まで