

平成28年7月15日

適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者機構日本 御中

## 回 答 書 ( 4 )

東京都渋谷区桜丘町6番1号  
GMOインターネット株式会社  
事業本部アライアンス事業部

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、2016年6月17日付で貴機構より頂戴した「貴社からの回答書(3)に関わ  
るご要請」(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

#### 要請事項1

メールのタイトルについて

メールタイトルは5月配信分より以下に変更しております。

件名 : GMO とくともく BB からのお知らせ キャッシュバック特典について

#### 要請事項2

手続き期間の伸長について

キャッシュバックの請求手続き期間の伸長については、キャンペーン内容を検討する際  
に検討課題とさせていただいております。

しかしながら、繰り返しとなり恐縮ではございますが、キャンペーンの実施を含むインタ

インターネット接続サービスの提供については、サービス内容、キャンペーン内容、またそれらの手続を含めたサービスの全体について、関係各所との協議や調整が必要であり、当社だけでは決定することができないものとなっております。従いまして、具体的な日程を申し上げることが困難であることもご理解いただければ幸いです。

これらの事情より、手続期間の伸長については引き続き検討事項とさせていただきます、事情ご賢察いただければ幸いです。

なお、引き続き、お客様からキャッシュバックの手続期間を徒過してしまったとのご連絡をいただいた際には、当社のカスタマーサポート担当者より直接ご連絡させていただき、事情をお伺いしたうえで、可能な限りお客様ごとに個別にキャッシュバックの実施をいたしております。

### 要請事項3

契約時にお客様へ交付する「契約書面」は、ご入会いただいたお客様にオンラインで提示するシステムになっているためにサンプルをお渡しすることは控えさせていただきます。キャッシュバックに関して「契約書面」に記載している内容は以下をご確認ください。

#### 「■キャッシュバック特典額について

30,000円キャッシュバック

#### ■キャンペーン特典に関する注意事項

キャンペーン期間中にキャンペーンページよりお申し込みいただいた方のみ対象となり、過去にキャンペーンの適用を受けた方は対象外となります。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キャッシュバック特典の振込に関するご指定口座確認のご案内メールを送信し、ご返信があった翌月末日（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キャッシュバック特典の振込に関するご指定口座確認のご案内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.特典対象接続サービスの変更
- 2.特典対象接続サービスの解約
- 3.未納によるサービス一時停止または強制解約
- 4.ご指定口座確認のご案内メールの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

ご指定口座確認のご案内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様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。また、特典付与後の責任は一切負いかねます。」

この度も、貴重なご提案を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。引き続き

ご提案を真摯に受け止め、今後のサービスの改善の指針とさせていただきます。

以上