

2025（令和7）年9月8日

GMOインターネット株式会社 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444

E-mail nakusukai.01@saitama-k.com

理事長 池本 誠司



申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当表示使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

この度は、令和6年4月25日付「回答書」をお送り頂き、ありがとうございました。

当会として頂いたご回答を検討した結果、貴社のホームページサイト（以下「本件サイト」といいます。）上の記載について下記の通り申入れをさせて頂くことに致します。

つきましては、本申入書に対するご回答を、2025（令和7）年9月29日までに書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

- 1 本件サイト中の「お支払い方法を選択してください。」と題する画面（最終確認画面）について、適切な内容・表記に修正して下さい。
- 2 本件サイトにおける、自動更新・更新料の有無、及び更新料に金額の表記に関し、適正な表示に修正をして下さい。

第2 申入れの理由

- 1 貴社ご回答に対する当会の認識
(1) 貴社ご回答 2（更新費用の発生、及び更新金額の明示の有無）

貴社のご回答 2（及び同回答参照の画面）によれば、2 年目以降の契約では更新費用がかかる点、及び具体的な更新費用については、ツールチップを用いて表示しているとのこと。

この点、参照画面を確認する限りでは、「ドメイン登録（初年）」の後ろにある②マークに申込者側でカーソルを置くことによって初めて、① 2 年目以降は更新費用がかかる旨②具体的な更新料の金額等が表示される仕様となっているようです。

すなわち、申込者において②マークにカーソルを置かない限り、本件サイト上に上記①②に関する表示が存在することすら認識できない状態と見受けられます。

(2) 貴社ご回答 4（最終確認画面）

貴社ご回答 4によれば、「お支払い方法を選択してください」との表題から始まる画面が、特商法 12 条の 6 第 1 項に規定されている最終確認画面とのこと。

当該画面には、申込者のクレジットカード情報入力項目のほか、クレジットカード決済を利用する場合は自動更新となる旨の記載がされているようです（貴社ご回答 3）。

貴社から提供頂いた資料上の画像では不鮮明で文字の読み取りが困難な箇所がございますが、特段、当該画像には、申し込んだドメインの情報、利用期間、対価、更新費用などについては記載がされていないように見受けられます。

(3) 貴社ご回答 1（初期画面におけるドメイン自動選択の有無について）

貴社のご回答によれば、1 年間無料のキャンペーン対象となっているドメインに関しては、申込者の自発的なドメイン選択によらずに登録手続に進む流れとなっているようです。

そして、後述のとおり、無料キャンペーン対象のドメイン登録をした場合、後述のとおりクレジットカードによる決済を選択した場合には、自動更新となり更新費用の支払いが生じることから、「1 年経過後に自動更新により更新費用支払義務が生じる商品」の申し込みを行うという効果が生じる手続きであると評価できます。

この点、特定商取引法（以下「特商法」といいます。）12 条の 6 第 2 項 1 号では「当該手続に従った情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとなることにつき、人を誤認させるような表示」をしてはならないと規定しています。

そうしますと、後述する、本件サイトの、料金及び自動更新に関する表示方法、並びに最終確認画面の表示に鑑みれば、無料キャンペーン対象のドメインの登録手続が、「特段の手続きを取らない限り自動更新で更新料を支払う必要がある商品の申込」であるにもかかわらず、「1 年間無料でドメイン利用ができるに過ぎない登録手続」である旨の誤認を生じさせる恐れがあります。

ただし、貴社におかれては、無料キャンペーン対象商品等の手続に関しても今後オプトイン方式への変更を検討されているとのことですので、具

体的な変更予定時期、内容について当会までお知らせくださいますよう、
お願い致します。

2 貴社ご回答に対する特定商取引法上の検討

(1) 特商法における最終確認画面において求められる表記について

ア 特商法第12条の6第1項では、申込者より申込を受ける場合には、
いわゆる最終確認画面(当該特定申込にかかる手続が表示される映像面)
に、①商品、指定権利、役務の分量②販売価格や対価③役務提供時期等
を表示しなければならないと規定されています。

そして、同法における最終確認画面とは、例えば、画面内に設けられ
ている申込ボタン等をクリックすることによって契約の申込が完了する
こととなる、申込直前のページ上の画面を指します(消費者庁「通信販
売の申込段階における表示についてのガイドライン」。以下「消費者庁ガ
イドライン」といいます。)

イ また、最終確認画面には、「無償契約(あるいは割引価格)から有償契
約(通常料金契約)に自動で移行する場合」には、上記②販売価格・対
価の表記として、「移行する時期、及び移行により支払うこととなる金額」
を表記する必要があります(消費者庁ガイドライン)。

ウ そして、最終確認画面における表示方法に関しては、表示事項を画面
上に網羅的に記載する、網羅的に記載するとかえってわかりにくくなる
ような場合には、画面上で参照の対象となる表示事項及び参照箇所など
を明示した上で、申込者が当該事項を容易に認識できるような仕様にす
る必要があります(消費者庁ガイドライン)。

(2) 本件サイトの最終確認画面には特商法第12条の6で義務付けられてい る表示がないこと

以上を前提として、貴社より「最終確認画面」として提供頂いた画像(貴
社ご回答4参照画像)を確認したところ、上記のとおり、同画像は申込者
が入力すべき申込者のクレジットカード情報欄の記載のみしか確認でき
ず、申込にかかる商品の内容、販売価格など、特商法12条の6において
求められている表示事項に関する記載が一切ありません。

なお、貴社「ご回答2」上の参照画像には、合計金額などの表記はあり
ますが、当該画像は、申込直前のページではありませんし、貴社からも、
最終確認画面は貴社ご回答4上参照画像に表示されているクレジットカード
情報入力画面であるとの回答を頂いております。

従いまして、仮に、画面に対価等の記載があっても、最終確認画面上に
記載がない以上は、同法上義務付けられている表示を記載したこととはな
りません。

(3) 最終確認画面に無償契約から有償契約に移行する場合の料金の表示がな いこと

貴社ご提供の画像を確認する限り、2年目の利用からは更新料を支払う
必要があり、自動で更新されるクレジットカード決済による申込であるに
もかかわらずご提供の最終確認画面では、「クレジットカード決済を選択

した場合には自動更新される」旨の記載があるにすぎません。

すなわち、当該申込によって自動更新（無償あるいは割引価格から有償、あるいは通常料金契約への移行）された際に支払うこととなる具体的な金額の記載がありません。

- (4) 本件サイトのツールチップ方式では表示方法として不十分であること
更新費用がかかる旨、及びその金額に関する表示に関して、貴社からはツールチップ方式により明示していたというご回答（貴社ご回答2上の画像）を頂いているところです。

上述のとおり、そもそも貴社ご回答2上の画像は最終確認画面ではないため特商法12条の6第1項の要件を満たす表記ではありません。

さらに、「ドメイン登録（初年）^②」の記載のみでは、上記第2・1（1）記載のとおり、更新費用がかかる旨とその料金額に関する表示が記載されている旨を消費者が容易に認識することは到底できません。

したがって、仮に、貴社ご回答2上の画像上の情報が、本件サイトの最終確認画面に表示されていた場合であったとしても、特商法第12条の6規定の表示を行ったことにはなりません。

3 貴社ご回答に対する不当景品類及び不当表示防止法上の検討

- (1) 令和6年10月31日付当会からの「お問合せ」では、「実際には登録段階で自動更新設定となっており、2年目からは更新料がかかる（すなわち有償契約となる。）」にも関わらず、①更新費用がかかること、及びその具体的な金額の表記がなく、②自動更新設定となっているために、消費者に「0円のドメインであれば合計金額が0円」（費用はかからない）との誤認を与えること、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」といいます。）5条2号に規定するいわゆる有利誤認表示に該当する恐れがある旨を記載しております。

- (2) この点に関し、貴社からは、①更新費用がかかること、及び具体的な金額についてはツールチップによって表記をし、②クレジットカード決済を使用した場合には自動更新される旨は最終確認画面に記載をしている旨のご回答を頂いております。

しかしながら、繰り返し申し上げるとおり、①に関しては、本件サイトのツールチップによる表示では、更新費用がかかること、及びその具体的な金額のいずれとも消費者が容易に認識できるような表示にはなっておりません。

また、貴社からは、「最終確認画面においてクレジットカード決済を使用した場合に自動更新される旨が記載されている」というご回答を頂いておりますが、一方で、最終確認画面より前に表示される「お申し込み内容をご確認ください」という画像においては、「合計金額0円」という表示となっていることから、消費者は自身が0円の利用申し込みをしたという認識のみを有するのが通常と思料します。

自動更新がされることに関しては、合計金額を確認したのちのページ（最終確認画面）における単なるクレジットカード入力情報欄の下段に小

さく記載されているのみです。

以上の表記では、自身の決済が自動更新となること、及び2年目からは更新費用が具体的にどれくらいかかるかについて消費者が容易に認識することは困難です。

- (3) 従いまして、貴社のご回答を前提としても、貴社の本件サイトの表記は、景表法5条2号に規定する、「価格その他の取引条件について、実際のものより著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であり、不当に消費者を誘引し、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」表記と評価されると思料します。

3 結語

以上の理由により、①本件サイトの「最終確認画面」に、更新料の具体的金額や、クレジットカード決済の際には自動更新となる旨を含め、特商法12条の6において義務付けられている全ての事項の表示をして頂くこと、②及び本件サイト全体について、消費者が自身の契約が自動更新となること、及び更新料について容易に認識可能な表記に修正頂くよう、本書をもって申入れいたします。

以上

《本件に関する問い合わせ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
事務局 清水

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-829-7444