

2006.12.19.

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（KC's ケーシーズ）は、12月13日付けで株式会社ビワローブに対し、同社の提供するインターネット接続サービス「BIWALOBE」の契約条項等に関する「申入書」を送付しました。

申入れに至る経緯は以下の通りです。

9月29日：株式会社ビワローブに「お問い合わせ」を送付しました。【資料①】

10月16日：「お問い合わせ」に対する回答期限でしたが、回答はありませんでした。

12月13日：株式会社ビワローブに「申入書」を発送しました。【資料②】

現在インターネットの利用は急速に普及し、それに伴ってインターネットの接続サービスも多様化し、様々な通信方法で各社から提供されるようになりました。このようなサービス提供会社はプロバイダーと呼ばれますが、それらの中から消費者はそれぞれ、自由な判断でより良いサービスを選択することができるはずですが、また、引越しなどにより生活環境が変わったり、買い替えなどでパソコンの利用環境が変わったりして、プロバイダーを替えようと思ふこともあります。

しかし、消費者にとって一方的に不利な契約条項があるとこのような自由が制限されてしまう結果になります。ひいては真に自由な競争市場を実現する妨げにもなりかねません。

今回申入れをした株式会社ビワローブの契約条項によると、年一括払いの契約をしていた場合、その期間中に解約しても残りの期間の利用料金は返金しない、と決められています。

契約期間中に解約すること自体は制限されていませんが、料金が返金されないのであれば、実質上は解約する意味がないこととなります。

そこで今回 KC's（ケーシーズ）では、中途解約をした場合には一括で支払った料金のうち、サービスを受けない部分の料金は、分かりやすく合理的な精算方法で返金をするように契約条項を変えるべきであると申入れをしました。

また同時に、情報提供のあり方についても申入れをしています。ビワローブの規約では年一括契約の場合、期間満了の1ヵ月前に解約を申し入れないと自動更新されます。更新時期を忘れてしまうことはありがちで、ビワローブから各契約者には期間満了の約2週間前に更新の通知がきているようですが、この時期に知らされても事実上更新するしかありません。そこで、更新するかしないかを判断できる適切な時期に分かりやすい文面で通知をするように申し入れました。

以上