

2006年9月29日

株式会社 ビワローブ

代表取締役 井門一美 殿

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 (KC's)

理事長 榎 彰 徳

<連絡先> 〒540-6591

大阪市中央区大手前1-7-31

OMMビル1階 大阪府消費生活センター内

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

TEL 06-6945-0729 / FAX 06-6945-0730

メール qqrx66s39@star.ocn.ne.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

お 問 い 合 せ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を迎えて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、平成17年12月3日に結成された消費者団体です。(組織概要についてはホームページをご参照下さい)

さて、今般当団体に、貴社の契約の解約条項に関する相談が複数寄せられているとの情報があり、当団体にて貴社の契約約款につき検討したところ、法令に抵触するのではないかとの疑義を生じる事項が確認できました。そこで、下記質問事項について、貴社のご意見をお伺いしたく、本書を送付する次第です。つきましては、貴社のご回答を、来る平成18年10月16日までに、当団体事務局まで書面にてご送付頂きますようお願いいたします。なお、一度当団体の担当者との面会の上協議を行ないたいというお考えの場合も、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待いたします。

当団体は、本お問い合わせについてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本お問い合わせを機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、契約書の改定等、一定の解決に至った場合には、その協議の結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

記 (質問事項)

1. 貴社が現在使用している「BIWALOBE インターネットサービス会員規約」第11条3項では、年一括払いの場合、契約満了1ヶ月前迄に会員が申し出ない場合、契

約 1 年毎の自動延長となる旨、規定されています。次回課金開始日の約 2 週間前に「BIWALOBE 年間利用料と消費税とを指定口座から引き落とす」旨の確認メールが届けられるとのことですが、この時点ではすでに解約をしても 1 年分の費用を支払わなければなりません。一方で、貴社には月払いの契約形態も存在しているのですから、少なくとも 1 ヶ月以上前に「契約が自動更新される」ことが理解できる文面での通知を、電子メール等を使ってなすべきではないでしょうか。貴社はこの点についてどのようにお考えになりますか。

2. 「BIWALOBE インターネットサービス会員規約」第 15 条 3 項では、1 年間前払い契約の場合、中途解約をしても残余期間相当の代金は返金しない旨規定されています。しかしながら、本契約は、民法典の準委任契約（民法 656 条）に該当し、中途解約が可能です（民法 651 条）。会員規約の「残余期間相当部分の返金をしない」との特約は、事実上、中途解約をすることを意味のないものにする点で信義則に反し、消費者契約法第 10 条により無効である、との疑義があります。この点について、どのようにお考えになりますか。また、本条項の改善について検討される予定はありますか。改訂を検討されている場合には、その時期と内容についてもご教示下さい。

3. オンライン上で貴社との契約の申込する際、貴社のホームページでは、会員規約は別ウィンドウで開くため、読まずに申込をすることが可能となっています。会員規約を読んでから、申込をする仕組みに改めるお考えはありませんか。

以上