

平成18年12月13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事務局

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/>

申 入 書

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)

当団体は、消費者団体訴訟制度の創設後には、訴権行使団体となることを展望している消費者団体の立場から、貴社の営むインターネット接続サービス「BIWALOBE」の契約条項等について検討しましたところ、不当と思われる点がありますので、貴社に対し、下記のとおり申し入れます。つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、来る平成18年12月27日までに、書面にて当団体事務局まで送付頂きますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待いたします。

なお、既に貴社にご連絡致しておりますとおり、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

第1 申入の趣旨

1 貴社の営むインターネット接続サービスに関する「BIWALOBE インターネットサービス会員規約」を以下のとおり改めるよう求める。

(1) 年一括払いの個人会員契約の中途解約に関する会員規約を、以下のように改めるよう求める。

①第15条(料金等の支払)3.の後段部分(「これに該当するサービスを期間途中で解約される場合、その残余期間に相当する代金を返金する事は、致しません」)を削除する。

②貴社ホームページ「オンライン解約手続き」 (<http://biwasv96.biwa.ne.jp/cancellation/>) の「また、途中解約された場合でも料金の返却を行うことはできません。」との記載を削除する。

③第11条（会員が行う解除および延長）2. に、新たに年一括払いの個人会員契約が中途解約された場合の解約後残余期間に相当する代金の返還について規定する。

2. 貴社の営むインターネット接続サービスに関する「BIWALOBE インターネットサービス会員規約」に基づく会員への情報提供を以下のように改善することを求める。

①第11条（会員が行う解除および延長）3. に関し、年一括払いの個人会員に対して、少なくとも自動延長となる1ヶ月に消費者が判断をするために必要な相当期間を加えた日以前に「契約が同一の条件で自動更新される」ことを消費者が理解できる文面での通知を行うこと。

第2 申入の理由

1 年一括払いの個人会員契約の中途解約に関する会員規約の問題点

貴社の「BIWALOBE インターネットサービス会員規約」第15条3項後段には、年一括払いの個人会員がその期間中に中途解約する場合にも、残余期間相当の代金は返金しない旨規定されている。もともと、残余期間に相当する代金が返金されないのでは、事実上、中途解約は意味のないものになる。

個人に対するインターネット接続サービス契約の法的性質は、民法の準委任契約（民法656条）に該当すると考えられる。そうすると、中途解約は法的に認められていることになる（民法651条）。貴社の規定は、そうした民法の規定に反するものである。

なるほど、民法の大部分の条項は任意規定であって、当事者の合意で修正することが可能である。しかしながら、貴社と個人会員との契約は、消費者契約法の適用を受ける。消費者契約法第10条は、民法の任意規定と異なる消費者契約の条項について「民法第1条第2項に規定される基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする」と規定している。民法で認められた消費者の中途解約を事実上意味のないものとする貴社の規約は、この観点から重大な法的疑義があり、無効であると考えられる。

進学塾に関する事件ではあるが、契約書面で「支払い済み受講料等を返還しない」とする規定がおかれていた事案につき、東京地裁は「受講契約が準委任契約としての性格を有し、消費者契約法10条に反して無効である」として、不当利得に基づく受講料の返還請求を認めた（東京地判平成15年11月10日、判時1845号78頁、判タ1164号153頁）。この判決の趣旨は、貴社の規約についても同様に当てはまるということができる。

なお、年一括払いの個人会員契約が途中で解約された場合の前払い代金の精算については、月払いの代金を参考にした上で、消費者に不当な不利益が生じないように考慮し、貴社の責任で平易かつ明確に規定すべきである。

2 会員への情報提供のあり方の課題

年一括払いの個人会員に対して、貴社は、契約満了の約2週間前に会員契約が更新されることを伝

えるメールを送っているとの情報を得ている。しかしながら、その時期に「更新の情報」を伝えられても、個人会員が年一括払いの会員契約を見直すことにはつながらない。貴社の「BIWALLOBE インターネットサービス会員規約」第11条3項には、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、規定されている。更新を伝えるメールを受け取ってからでは、年間更新を拒絶しても、規約上、すでに自動更新がされたことになっているのである。少なくとも、消費者が更新をするかどうかを適切に判断することができる時期に、通知がなされる必要がある。消費者のすべてが自らの契約更新時を正確に覚えているわけではない。適切な時期に「更新」にかかる通知を出すことは、無駄な紛争を回避することにも資する。

なお、年一括払いの個人会員契約が中途解約された場合に、解約までの利用期間を考慮した代金の返還が規定されるとすれば、「更新」による1年間の代金を支払う必要はなくなる。ただし、その場合にあっても、同様の契約内容で更新するかどうかを個人会員が判断する機会を提供することの重要性は変わらない。

以上