

平成18年12月25日

特定非営利活動法人消費者支援機構関西

理事長 榎 彰徳 殿

大津市浜大津1丁目4番12号
株式会社 ビワローブ
代表取締役社長 井門 一美

申入書に関する件

貴団体に置かれましては益々ご隆盛の段お喜び申し上げます。

さて、当社は1994年に滋賀県高度情報化推進会議という組織の中で地域情報化部会を設置し県並びに地域企業が県域の情報化をいかに推進していくかという目的で検討を進めてまいりました。その結果、地域情報センター構想を打ち出し、まず日本で始まったばかりのインターネットサービスを県内に定着させるためこの趣旨に賛同した滋賀、京都の企業が出資し1995年から活動しております企業でございます。

当社は全国に先駆け、今では当たり前のことかも知れませんが、県内であれば何処からでも市内通話でインターネットを快適に接続できる環境を提供し、且つ、全国で一番安価で接続が出来ることを標榜し普及活動を行ってまいりました。

過去、インターネットの接続は全ての日本のプロバイダーにおきましては年額で決められておりました。接続料は年間1万円から3万円位であったと記憶しておりますが、これを月額1000円、2000円と言う接続料を月額徴収しますとその振込み手数料や事務手数料が高額になり1000円でサービスできる所を1500～2000円頂かなければならない状況でした。また、最近でこそ少額のクレジットカード決済が出来るようになりましたが、当時はクレジットカード会社も、この少額の決済は拒否又は高率の手数料を取る状況でございました。

その後、インターネットが国内において急速に普及しクレジットカード会社も少額の決済を安価で出来る対応を図れるようになり、当社も会員の皆様に便利のように1年契約、月契約のメニューを揃え、1年契約では月契約より接続料を割安に設定し、会員の皆様に入会時いずれかを選択頂けるように対応してまいりました。

ご存知のように、日本国内の多くのプロバイダーでは上記のような1年契約が設定されている場合、接続料は割安に設定されており、また、入会時に一年契約、月契約を選択できることから中途解約は返金していない状況でございます。

一方、世間では大学の授業料等受けてもいない何十万円もする高額の授業料が返金されないと言う批判や一部エステや語学学校等特定な業種で高額の年契約の金銭を中途解約しても返金されないと言うことが社会問題化していたことも事実であると思えます。

当社は、地域にまた会員の皆様に快適で安全で且つ安価なサービスを今後も提供してまいりたいと念願しております。

そういう意味におきまして法的にどうかと言うことは、関係部署とも調整し意見が分かれるところでもありますが、当社は会員の皆様にご不満を与えないよう取り計らいたいと考えており、個人会員様には1年契約における中途解約時の払い戻し基準を作りたいと考えております。

尚、会員規約の改正、社内事務システムの改修、および印刷物などの準備に要する期間を勘案し、2007年2月付で会員の皆様に御案内させていただきたいと思っております。

今後とも更に会員の皆様に喜んでいただけるサービスメニューを取り揃え、地域の情報化に寄与できればと念願しております。

以上