

2007年5月25日

株式会社 ビワローブ  
代表取締役 井門 一美 殿

特定非営利法人 消費者支援機構関西  
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  
NPO 法人 消費者支援機構関西 事務局  
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730  
Eメールアドレス qgrx66s39@star.ocn.ne.jp  
ホームページ http://www.kc-s.or.jp/

#### お問い合わせ

2月28日付けで、貴社から2007年2月20日改正の「BIWALOBE インターネットサービス会員規約」を送付いただき、ありがとうございました。

新しい会員規約では、1年契約の場合に中途解約ができるよう改善されております。

また、顧客に対する期間満了の案内（「期間満了お知らせメール」）についても、申込日の翌月の1日が契約開始日となり、全ての方に契約満了日の1ヵ月半前に「期間満了のお知らせメール」が届くことになる旨をご説明頂きました。当団体が平成18年12月13日付申入書で提起した問題点にご配慮いただき、この度の改善にいたったものと考えます。貴社の真摯なご対応に感謝致します。ありがとうございました。

但し、新会員規約の第15条3項には、中途解約手数料2,100円(税込み)とありますが、この額は消費者契約法9条1号に規定されている平均的損害を超えているのではないかと疑問があります。この金額の算定根拠をお教えいただきたく、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19年6月8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。引き続き、貴社の誠実、真摯な対応を期待いたします。

上記の質問は、この度の新会員規約に関する新たな質問事項ですので、本お問い合わせについては、再度お問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行わせていただきます。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。合理的なご説明がいただけない場合は、あらためて公開での申入をさせていただきます。

以上