

2007 (平成 19 年) 年 7 月 2 7 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>事務局長 西島 秀向  
〒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  
TEL06-6945-0729 FAX06-6945-0730  
Eメールアドレス qqrx66s39@star.ocn.ne.jp  
ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

## ご 連 絡

KC's から 2007 年 5 月 25 日付にて、貴社の新会員規約第 15 条 3 項の中途解約手数料を 2,100 円 (税込み) とする定めについてお問い合わせ致しましたところ、貴社より、平成 19 年 5 月 30 日付けにてご回答をいただきました。ありがとうございました。

2,100 円の算定根拠として①事務手数料と②払戻手数料とのご説明をいただきましたが、特に①について、月払い料金の 1 ヶ月分をもって事務手数料に相当する平均的損害額 (消費者契約法 9 条 1 項) と考える合理的根拠は認められないのではないかと考えます。

しかしながら、KC's としては、次のような検討を加えた結果、消費者の視点から見て貴社が定めておられる 2,100 円の中途解約手数料が、消費者に不当な損害をもたらすものとは言えないと判断しました。

すなわち、貴社の 1 年一括払い利用料 15,750 円に中途解約手数料 2,100 円を加えた金額 17,850 円を、同業他社が多く採用しておられる月額料金制度における月額料金×12 ヶ月分と比較しましたところ、前者が高額であるとはいえませんでした。消費者の立場に立って考えるとき、貴社の「1 年一括払い利用料+中途解約手数料合計額」は、月単位でいつでも解約することができるプロバイダサービスの対価 (月額料金制度のプロバイダサービス料金×12 ヶ月分) と同じと考えられますので、同じサービスの対価が現在の相場に照らして不当に高額でない以上、消費者との関係で実質的な不当性はないものと判断した次第です。

したがって、KC's としましては、貴社の中途解約手数料規定が消費者契約法

9条1項が求める平均的損害に合致しているかという点では疑義を残すものの、貴社がホームページ上における契約内容の説明や契約締結前に、1年一括払い契約における中途解約手数料を消費者に対して十分に説明される限りにおいて、当該規定が実質的に消費者に対して不当な契約内容であるとは認められないと判断しましたので、その旨本書面をもって貴社にご報告申し上げます。なお、本判断は、貴社の現行規定の適法性を保証するものではございませんので、念のため申し添えます。

貴社におかれましては、1年一括払い契約における中途解約手数料の定めを、ホームページ等の広告においてわかりやすく表示されるとともに、個別の契約締結前にも中途解約手数料について明確かつ平易な説明で消費者の十分な理解を得るための配慮をお願いします。

また、今後とも消費者契約法が定める平均的損害の趣旨の検討につとめていただき、消費者によりよいサービスをご提供いただくために契約内容の改善につとめていただくことを期待します。

なお、再度のお問い合わせに関するこれまでの協議経過は非公開とさせていただいておりましたが、KC'sは上記のとおり、今後貴社の現行規定の使用停止等を求める必要は現状では不要と考えておりますので、貴社の中途解約規定を不当な規定と判断しない旨のKC'sの結論を公開したいと考えております。別紙のとおりの内容をKC'sホームページに掲載したいと考えておりますが、内容についてご意見等ございましたら、平成19年8月10日までにご連絡ください。また、貴社からいただきました平成19年5月30日付けご回答は、非公開を前提にいただいたものですので、貴社のご了解なき限りKC'sホームページ上に掲載すること等はいたしません。貴社におかれまして、当該書面を貴社の見解を明らかにする書面として公開したい等のご希望がございましたら、その旨も上記期限までにご一報ください。期限までにご連絡なき場合は、別紙のみを公開させていただきます。

このたびの貴社の誠実、真摯なご対応に感謝いたします。ありがとうございました。

以上

## 【別紙】

KC's は、平成 18 年 12 月に、インターネット接続サービスを業とする株式会社ビワローブに対して、①年一括払契約において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を、分かりやすく合理的な精算方法で返金するよう契約条項を変更すべきこと、②同じく年一括契約の場合、期間満了の 1 ヶ月前に解約を申し入れない場合は自動更新されるとしながら、期間満了の約 2 週間前に更新の通知をするのでは、消費者が更新するかしないかを判断する機会を失ってしまうため、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。

①②の点については、KC's の申入れ以後、株式会社ビワローブにおいて改善に向けた取り組みがなされました。すなわち、①については、新会員規約にて年一括払契約の中途解約時の精算規定が新たに定められました。また、②については、株式会社ビワローブから、消費者に対して契約満了日の 1 ヶ月前に「期間満了のお知らせメール」を送ることになったとの報告を受けております。

以上のとおり、株式会社ビワローブが、KC's の申入れに対して誠実かつ真摯に対応された結果、相応の改善が実現しました。

その後、KC's は、平成 19 年 5 月に、株式会社ビワローブの新会員規約において 2,100 円と定められた中途解約手数料について、消費者契約法 9 条 1 号の観点から算定根拠を説明していただきたい旨の再度のお問い合わせをしました。

株式会社ビワローブからは、当該お問い合わせに対してもご回答をいただきました。

株式会社ビワローブのご説明内容を検討した結果、KC's としては、中途解約手数料について、消費者契約法 9 条 1 項が求める平均的損害に合致しているかという点では疑義を残すものの、株式会社ビワローブがホームページ上における契約内容の説明や、個別の契約締結前に、1 年一括払い契約における中途解約手数料を消費者に対して十分に説明される限りにおいて、当該規定が実質的に消費者に対して不当な契約内容であるとは認められないと判断しました。KC's の判断内容は以下のとおりです。

すなわち、株式会社ビワローブの 1 年一括払い利用料 15,750 円に中途解約手数料 2,100 円を加えた金額 17,850 円を、同業他社が多く採用している月額料金制度における月額料金×12 ヶ月分と比較したところ、前者が高額であるとはいえませんでした。消費者の立場に立って考えるとき、「1 年一括払い利用料+中途解約手数料合計額」は、月単位でいつでも解約することができるプロバイダ

サービスの対価（月額料金制度のプロバイダサービス料金×12ヶ月分）と同じと考えられるので、同じサービスの対価が現在の相場に照らして不当に高額でない以上、消費者との関係で実質的な不当性はないものと判断した次第です。なお、本判断は、株式会社ビワローブの新会員規約の適法性を保証するものではありません。

KC'sは、平成19年7月、株式会社ビワローブに対して、以上の判断内容と、KC'sとして、現状において、新会員規約の中途解約規定の使用停止等を求める必要はないと考えている旨を伝えました。

なお、株式会社ビワローブに対しては、1年一括払い契約における中途解約手数料の定めを、[ホームページ等における広告上わかりやすく表示するとともに](#)、個別の契約締結前にも中途解約手数料について明確かつ平易な説明で消費者の十分な理解を得るための配慮をお願いしております。

以 上