

改善事例 フォン・ジャパン株式会社（株式会社LINK）に対する申入れ

事業者名：フォン・ジャパン株式会社（申入れ中に株式会社LINKに事業譲渡）

事業内容：Wi-Fi 利用サービス

申入対象：Wi-Fi サービス契約約款

対象条文：

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1 約款変更条項 | 民法548条の4第1項 |
| 2 損害賠償を負わない旨の条項 | 消契法8条1項1号、3号 |
| 3 違約金条項、解除権制限条項 | 消契法9条1号、10条 |
| 4 損害賠償制限 | 消契法10条 |
| 5 違約金条項 | 消契法9条1号 |
| 6 合意管轄条項 | 消契法10条 |

申入開始日：2021（令和3）年2月16日

申入終了日：2023（令和5）年2月21日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>・約款変更条項</p> <p>当社は、この約款を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の約款によりません。</p> <p>申入れ内容 民法548条の4第1項に適合するように改訂してください。</p> <p>申入れ理由 契約者の了承を得ることなく契約約款を随時変更ことができ、変更された場合、提供条件は、変更後の約款による旨を規定している。しかし、民法548条の4第1項は、約款を相手方との合意なく変更できる要件として、以下のとおり定めている。一 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。二 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。上記約款の規定は、民法548条の4第1項に反し、限定なく相手方との合意なく約款を変更できる旨を定めるものであり、強行規定である同条に抵触し、無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、契約者へ当社が適切と判断した方法にて公表又は通知することにより、本規約の内容を変更することができるものとし、変更日以降は当該変更内容が適用されるものとします。</p> <p>(1) 本規約の変更が、契約者又は利用者の一般の利益に適合するとき。</p> <p>(2) 本規約の変更が、本規約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
2	<p>・損害賠償を負わない旨の条項</p> <p>2 当社は、インターネット接続サービスの提供により生じた損害については、一切の責任を負わないものとします。</p> <p>7 電波状況等により WiFi 通信サービスを利用して送受信された情報等が破損 又は滅失することがあります。この場合において、当社は、一切の責任を負わないものとします。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 本条第 2 項は、事業者が提供するインターネット接続サービスの提供により契約者に生じた損害につき、事由の如何にかかわらず当該事業者が賠償義務を負わないとする趣旨の条項である。また、第 7 項は、事業者が提供するインターネット接続サービスを利用して送受信された情報等が電波状況等により破損又は滅失した場合に、事由の如何にかかわらず当該事業者が責任を負わないとする趣旨の条項である。これは、事業者の債務不履行ないしは不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除するものであり、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び 3 号に抵触する。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>当社の故意又は重大により本サービスの提供をしなかったときは、前二項の規定は適用しません。また、当社は、相当因果関係のない、間接損害、特別損害、偶発的損害、派生的損害、結果的損害及び逸失利益については、一切責任を負わないものとします。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
3	<p>・違約金条項、解除権制限条項</p> <p>1 WiFi 契約者は、WiFi 契約者が選択したプランに係るサービス提供開始日 から契約の解除申請があった月（以下「解除申請月」といいます。）の翌月までの期間（提供開始日と解約申請月が同一の月である場合は、提供開始日の翌月）について、料金表第1表第1（基本使用料）に規定する基本使用料の支払いを要します。ただし、この約款又は料金表に特段の定めのある場合は、この限りではありません。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 本条項は、利用者がサービス利用契約を解除の通知をした場合に、利用者に対し解除通知のあった日の属する月の翌月分までの利用料の支払義務を負わず趣旨の規定である。これは、実質的に契約解除に違約金を課すものである。契約期間の定めのない契約を消費者が解除したことで事業者に損害が生ずるとは考えられず、実質1か月分の使用料に相当する違約金の定めは、解約により事業者が生ずる平均的損害を超えるものであり、消費者契約法9条1号に抵触する。また、上記規定は、消費者の契約解除権を制限するものであり、民法の原則を消費者に不利に変更するものである。消費者の契約解除権を不当に拘束するもので、信義誠実の原則に反して消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものである。消費者契約法10条に抵触する。</p>	<p>以下の規定に改定された。</p> <p>月額基本料は、課金開始日から当該サービスを提供した最後の日までの期間のサービスについて発生します。</p> <p>本サービスの契約者は、Wi-Fi サービス契約に基づいて当社が定めて課金開始日から縛りなし Wi-Fi サービス契約の解除があった日が属する月の末日までの期間について、別紙1に規定する各料金の支払いを要します。</p>
4	<p>2 前項の期間において、利用の一時中断等によりWiFi 通信サービスを利用することのできない状態が生じたときの基本使用料の支払いは、次によります。（3）前2号の規定によるほか、WiFi 契約者は、次の場合を除き、縛りなしWiFi 通信サービスを利用できなかった期間中の基本使用料の支払いを要します。（以降省略）</p> <p>（区別） WiFi 契約者の責めによらない理由によりその会員契約に係る全ての契約者回線（通常料金契約に係るものに限ります。）を全く利用できない状態</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>当社の故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったときは、前二項の規定は適用しません。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>（その会員契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。）が生じた場合に、そのことを当社が認知した時刻から起算して、24時間以上その状態が継続したとき。</p> <p>（支払を要しない料金）</p> <p>そのことを当社が認知し、WiFi 契約者からその連絡を受けた際に当社より提示する料金</p> <p>申入れ内容</p> <p>（3）本文を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>本条項は、契約者の責によらない理由により回線が全く利用できない状態が生じた場合に、そのことを事業者が認知した時刻から起算して24時間以上その状態が連続した場合で、かつそのことを当該事業者が認知し、契約者からその連絡を受けた場合以外には、契約者は基本使用料の支払義務を免れず、また、上記の場合であっても事業者が提示する金額のみ支払義務を免れる旨定めるものである。しかし、この規定は、事業者に帰責事由がある場合についてまで、契約者に使用料金支払義務を課すものであり、実質的に事業者の損害賠償義務を制限するものであり、消費者の損害回復を著しく困難にするものである。また、事業者が提示する金額のみ支払義務を免れる旨定める民法536条1項の危険負担の原則を消費者に不利益に変更するものあり、消費者がサービスを受けられないにもかかわらず、代金支払を支払わなければならないという不当な結果となるものである。これらはいずれも、民法の原則を消費者に不利に変更し、消費者の権利を制限し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるので、消費者契約法10条に抵触する。</p>	
5	<p>WiFi 契約者は、縛っちゃうプランにおいて、更新月以外に契約の解除があったときは、料金表第1表（契約解除料）に規定する契約解除料の一括支払いを要します。</p> <p>（料金表第1表）</p>	<p>新約款を適用する(当該サービス利用者全員が縛りなしプランに移行する)場合については、新約款において契約解除料に関する規定を設けないことにした。事業者が事業譲渡を受けた時点で、「縛っちゃうプ</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>本条項を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>民事訴訟法 4 条以下で定められている管轄を、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所に限るとする条項となっている。契約者が他の裁判所で訴訟を提起できる場合を規定する民事訴訟法 5 条の場合に比して、消費者の裁判を受ける権利を実質的に侵害するものと言わざるを得ず、消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方向的に害する条項と言わざるを得ないので、消費者契約法 10 条に抵触する。</p>	