**株式会社ワイヤレスゲート　申入れ事項等と回答内容一覧**

**【2016年5月10日付申入書と2016年9月21日付回答書について】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 当機構からの申入れ事項（5/10） | 事業者からの回答内容（9/21） |
| 1 | 申入れの趣旨Ⅰ  貴社のワイヤレス　ブロードバンド　サービス利用規約において，利用規約第17条　登録取消等の「１．当社は，登録ユーザーが，以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は，事前に通知又は催告することなく，当該登録ユーザーについて本サービスの利用を一時的に停止し，又は登録ユーザーとしての登録を取り消すことができます。（１）本規約のいずれかの条項に違反した場合」の規定を削除することを求めます。 | ご指摘いただきました、クレジットカード決済ができなかったことにより無催告で即時に解除する運用については、ご指摘を踏まえ、以下のとおり、運用を変更し、これに合わせてシステムを変更することと致しました。なお、当該運用の変更に伴うシステムの変更については、平成29年1月頃の移行を予定しております。  【新たな運用方法】  ①当月27日頃、決済代行会社より顧客のクレジットカード洗替え情報を受領した際に、登録されたクレジットカードが有効となっていない顧客があった場合、当該顧客に対し、契約の解除ではなく、サービスの一時的な利用停止手続を執るとともに、登録を受けているメールアドレス宛てに、翌日末日を期限とするクレジットカード情報の登録変更要請の連絡を行う。当該要請については、翌月末日までの期間、有効なクレジットカードへの情報の登録変更が確認できるまで、複数回行う。  ②上記期間内に有効なクレジットカードへの情報の登録変更が確認できた場合、一時的な利用停止手続きを解除し、従前どおり、サービス利用を可能な状態にする。  ③上記期間内に有効なクレジットカードへの情報の登録変更が確認できなかった場合、契約の解除を行う。  なお、登録されたクレジットカードが無効となった場合、当社は、決済代行サービス会社との関係で、直後1回に限り、当該クレジットカードによる利用代金及び中途解約の違約金の決済を行うことが認められているため、サービスの一時的な利用停止手続を執る際には、当月分の利用代金及び中途解約の違約金相当額について、当該クレジットカードによる決済を行う。但し、その後、翌月末日までの期間に有効なクレジットカードへの情報の登録変更が行われた場合には、上記中途内約の違約金相当額については、返金処理を行う。  上記の違約金相当額についてのクレジットカード決済による一時的な回収を行わない場合、当社は、翌月末日経過後に解約処理をする際に当該顧客から中途解約の違約金を回収する手段を失うため、上記の運用としている。  上記の新たな運用方法を採用することにより、顧客は、十分な猶予期間の間に、当社による複数回の通知を受けるため、当社の運用は、顧客に対して履行遅滞に際して、相当期間の催告を行い、契約解除前に債務者に履行の機会を与える法律の規定に十分に則したものになるといえ、消費者の権利を制限し義務を加重しているとはいえなくなるものと考えます。そして、貴会より申入れ書においてご指摘いただいているとおり、最高裁判決は、消費者契約法第10条違反となるかの判断において、その運用状況も加味しておりますので、当社利用規約第17条第1項第1号は、消費者契約法第10条には反しないものとなります。他方、当社利用規約第17条第1項第1号は、その余の顧客による利用規約違反のあった場合の当社の解約権を定めるものであり、その有用性から、削除すべきではないと考えます。  したがって、当社は、上記解約手続の運用を変更することにより、貴会のご指摘頂いた点を改善することといたします。 |
| 2 | 申入れの趣旨Ⅱ  貴社のワイヤレス　ブロードバンド　サービス利用規約において，全般的な免責条項（利用規約第20条3項）をはじめ，免責条項（利用規約第13条2項，第17条3項，第19条3項，第21条）及び故意又は重過失の場合であっても損害賠償額の制限を定めた同規約第22条4項の削除を求めます。 | 貴会より、全般的な免責条項（利用規約第20条第3項）、免責条項（利用規約第13条第2項、第17条第3項、第19条第3項、第21条）及び故意または重過失の場合であっても損害賠償額の制限を定めた利用規約第22条第4項について、削除の申入れを頂いております。  しかし、そもそも、当社利用規約は、消費者契約のみならず、契約者が法人である場合や、個人の事業者である場合など、消費者契約法の適用のない契約にも適用することを前提として定められており、それらの契約においては、上記各条項も何ら問題はないものと認識しております。  他方、消費者契約法の適用のある場合において、利用規約の文言どおりの効力を有しないこととなる可能性のあることは認識しておりますので、消費者契約法の適用のある場合の特則や読替えの規定を設けるなどして、消費者である顧客に対して摘要される利用規約が消費者契約法の規定の趣旨に則ったものとなるよう、対応の検討を引き続き進めてまいります。 |

**【2016年10月12日付質問書と2016年11月22日付回答書について】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 当機構からの質問事項（10/12） | 事業者からの回答内容（11/22） |
| 1 | 申入れの趣旨Ⅰ  新たな運用が開始されるまでの期間の対応について  無催告による解除について、運用を変更し対応されるとの事ですが、運用が開始される時期はいつ頃を予定されていますか。また、それまでの間、利用料金の支払いが遅延した登録ユーザーへの対応はどのようにされるのかお教えください。 | 新たな運用が開始されるまでの期間の対応について  新たな運用の開始は、2017年2～3月ころを予定しております。  それまでの間に、利用料金の支払いが遅延した登録ユーザーへの対応につきましては、現システム上、一時的にはサービスの利用不能状態となりますが、登録ユーザーからのコールセンターや販売店への問合せがあり次第、サービスの利用継続を希望する登録ユーザーに対しては、速やかに再加入手続きを執らせていただくこととし、その際の解約手数料及び新規事務手数料は免除し、登録ユーザーに負担を掛けず、不利益とならないよう、柔軟に対応させていただく予定です。 |
| 2 | 申入れの趣旨Ⅰ  運用の開始に伴う利用規約の改正について  利用者は利用規約を目にしますので、運用の開始に伴い、運用にあわせ利用規約を改正することが必要と考えますがいかがでしょうか。消費者契約法第3条1項の努力義務規定に従い、利用者にとっての判りやすさ等を考慮した対応をご検討ください。 | 運用の開始に伴う利用規約の改正について  新たな運用の開始に伴い、利用規約の記載内容に実態にそぐわない部分が生じる場合、利用規約の改定・修正も検討すべき事項と認識しております。利用者にとって分りやすい利用規約となるよう、努めてまいります。 |
| 3 | 申入れの趣旨Ⅱ  当機構は、全般的な免責条項（利用規約第20条3項）をはじめ，免責条項（利用規約第13条2項，第17条3項，第19条3項，第21条）及び故意又は重過失の場合であっても損害賠償額の制限を定めた同規約第22条4項の削除を求めているわけですが、いただいたご回答の内容では、これについては対応の検討を引き続き進められるとの事でした。概ねいつ頃を目途として検討を進められるご予定なのかお教えください。 | 利用規約全般の修正については、新たなシステム構築の完了を2月と予定しており、その内容が固まり、新たな運用の詳細が明確になった段階で、体系的な修正内容を検討してまいります。現時点では、利用規約の改定の検討は、平成29年2～3月を目途としております。 |

**【2017年3月22日付質問書(2)と2017年5月10日付回答書】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 当機構からの質問事項（3/22） | 事業者からの回答内容（5/10） |
| 1 | 申入れの趣旨Ⅰ  新たな運用の開始時期について  先の質問の中で、「新たな運用の開始は2017年2月～3月ころを予定しております。」とのご回答をいただいています。新たな運用が既に始まっている場合は開始時期を、まだ始まっていない場合は、開始予定時期についてお教えください。 | 新たな運用の開始時期について  システム変更により、2017年2月27日より新たな運用を開始しております。 |
| 2 | 申入れの趣旨Ⅰ  運用の開始に伴う利用規約の改正について  先のご回答の中で、新たな運用の開始に伴い、利用規約の改定・修正も検討すべき事項と認識しており、利用者にとって分りやすい利用規約となるよう努めてまいります」との記載がありましたが、現時点での利用規約の改定・修正状況についてお教えください。 | 運用の開始に伴う利用規約の改正について  システム変更に伴う新たな利用規約については、添付のとおり改訂し、近日中に施行予定です。 |
| 3 | 申入れの趣旨Ⅱ  先のご回答の中で、「利用規約全般の修正の検討については、新たなシステム構築の完了を2月と予定しており、その内容が固まり、新たな運用の詳細が明確になった段階で、体系的な修正内容を検討してまいります。利用規約の改定の検討は平成29年2～3月を目途としております。」との記載がありました。利用規約改定の検討状況についてお教えください。 | 免責条項については、添付のとおり、利用規約を改訂して対応する予定です。 |

**【2017年5月30日付要望書と2017年6月26日付回答書】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 当機構からの要望事項（5/30） | 事業者からの回答内容（6/26） |
| 1 | 新たな利用規約第17条3項について  ①新たな利用規約第17条1項では、「会員が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該会員について本サービスの利用を一時的に停止し、又は本サービスを強制的に解約し、当該会員を退会させることができるものとします。」として、以下に（１）～（12）まで各号を定め、特に（１）号では、「本規約のいずれかの条項に違反した場合」としています。  ②一方で、新たな利用規約第１７条３項では、「会員が登録したクレジットカードについて、クレジットカード会社又は代金収納代行会社から無効扱いの通知を受けた場合、又は理由の如何を問わず会員の登録したクレジットカードの利用が不能となった場合、当社は会員に事前に通知した上で、本サービスの全部又は一部の利用を停止又は一時的に中断することができるものとします。」としており、第17条1項との関連性が分り難く感じられます。  ③つきましては、新たな利用規約第17条3項の規定の冒頭に、例えば「第１項の定めに関わらず、」といった関連性を明確化するような文言の追加を要請いたします。  ④また、新たな利用規約第17条3項に記載されている「当社は会員に事前に通知した上で、本サービスの全部又は一部の利用を停止又は一時的に中断することができるものとします。」については、通知を受けたことによりその会員は解消に向けた対応を図ることとなるため、通知から利用の停止又は一時的に中断するまでの期間について、会員が対応するのに無理のない期間を設定いただくよう要望します。例えば、割販法第5条では「二十日以上の相当な期間を定めて」としていますので、そうした点も考慮いただきたいと思います。 | 新たな利用規約第17条3項について  ③にて要請いただいている第17条3項の規定の冒頭に「第1項の定めにかかわらず、」との、同条1項との関連性を明確化する文言の追加については、了承いたしました。  ④にてご要望いただいている、通知から利用の停止等までに一定の期間を設定する点については、当社としましては、通知後解約まで1か月以上の期間を設定する運用を予定しております。 |
| 2 | 新たな利用規約第17条8項について  ①この条項は、当機構が2016年5月10日付で貴社にお送りした申入書において削除を求めた条項ですが、今回の回答の中で、変更を行わないとの回答があり、その理由をお聞きしたところ、次のような理由の表明がありました。  「新17条8項（旧17条3項）については、会員による虚偽情報に基づく登録、信用不安等、会員との間のサービス提供契約の継続の基礎となる信頼関係が破壊された場合に、WG社がサービス提供契約を解除できる場合にWG社が登録取消を行うことは債務不履行には該当しないものと考えます。よって、17条8項（旧17条3項）はWG社に債務不履行責任のないことを確認的に明示する規定であり、消費者契約法第8条第1項第1号には抵触しないものと考えております。」  ②貴社の理由とするところは理解できますが、例えば第17条1項2号あるいは同項11号に記載されている内容の中には、その程度によっては必ずしも信頼関係の破壊とまでは言えない内容もあるのではないか、あるいは必ずしも無催告解除で対応すべきケースばかりではないのではないか、とも思われます。そうした観点からすれば、要件が包括的すぎる条項ではないかと思われます。  ③つきましては、第17条8項について、上記②の趣旨を踏まえ、あらためてご検討いただくよう要請いたします。 | ご指摘いただいております、同条第1項第2号及び第11号はいずれも登録事項の届出に関するものであるところ、届出事項に虚偽の事実が存在する場合や、会員が変更の届出をしない場合、会員が契約主体を偽ることにもなり、一般的には当社の提供するサービスを不当に利用しようとするケースも懸念されると考えております。そのため、上記各号はいずれも会員と当社の信頼関係に係る重要なものです。  他方、同項違反の事例の中には、ご指摘のとおり、会員と当社との信頼関係の破壊とまではいえないケースが存在する可能性については当社も認識しており、これまでの運用としても、全ての事例において無催告解除により対応してきたものでもなく、個別の事情を確認したうえで柔軟に対応してまいりました。  同条1項も、「～ことができるものとします。」と定め、画一的に処理することなく、当社の判断によって柔軟に対応することを想定した形となっております点をご理解いただければ幸いです。 |

**【2017年7月26日付再要望書と2017年7月27日付回答書】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 当機構からの再要望事項（7/26） | 事業者からの回答内容（7/27） |
| 1 | 新たな利用規約第17条8項について  新たな利用規約第17条8項について変更を行わないこと及びその理由については、前回ご回答いただいておりますが、このままこの条項が残る場合には、当初の申入れ（2016年5月10日付）で記載しました通り、過失の存否に関わらず全ての責任を免除させる内容と読め、消費者契約法第8条1項1号、3号、5号に違反する可能性が高い内容であると考えます。つきましては、その点を再考いただき、条文について例えば「本条にもとづき当社が過失なく正当に行った行為により」といった内容に改めるなど、再度ご検討いただくよう要請いたします。 | 新たな利用規約第17条8項について  8.当社は、本条に基づき当社が行った行為により会員に生じた損害について一切の責任を負いません。但し、当該会員が消費者契約法第2条第1項に定める消費者であり、かつ、当社の責に帰すべき事由に基づく場合を除きます。  に修正 |
| 2 | 新たな利用規約第17条1項について  この条項については、前回のご回答の中で、同条1項2号あるいは11号について登録事項の届出に関する内容であり、会員と貴社との信頼関係に係る重要なものである旨ご回答がありました。当機構としても信頼関係破壊の視点の重要性は理解できるところですが、当該条項の文言のみからは必ずしもその御趣旨が汲み取れないので，１項の条文についてその御趣旨に添う形で、例えば「以下の各号のいずれかの事由に該当し、信頼関係が破壊される場合」といった内容を付記することについてご検討いただくよう要請します。 | 新たな利用規約第17条1項について  1.当社は、会員が、以下の各号のいずれかの事由に該当し、かつ、当該会員と当社との間の信頼関係が破壊された又はそのおそれがある場合は、事前に通知又は催告することなく、当該会員について本サービスの利用を一時的に停止し、又は本サービスを強制的に解約し、当該会員を退会させることができるものとします。  に修正 |

以　上